

Jaarverslag Cliëntenraad ASz over 2017

Inleiding

De beste zorg, goede informatie en een respectvolle benadering, dat is wat de Cliëntenraad van het Albert Schweitzer ziekenhuis voor ogen heeft. Zij komt op voor de belangen van patiënten en bezoekers en doet dat o.a. door het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen, het volgen van de uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoeken, het bevorderen van de gastvrijheid en bejegening.

Zo onderhoudt de Cliëntenraad contacten met de diverse gremia in het ziekenhuis, omdat dat naar haar mening essentieel is voor een goed functioneren. Om op de hoogte te blijven van verschillende ontwikkelingen en zich te laten informeren, nodigde de CR in 2017 medewerkers uit om over bepaalde thema's van gedachten te wisselen, zoals Personeelszaken, Excellente Service & Gastvrijheid, Monitorronden 2016, Kwaliteit, Veiligheid & Innovatie, Patientenlogistiek, Geestelijke Zorg, Gezonde Bedrijfsvoering, Relatiebeheer Huisartsen, het Elektronisch Patiëntendossier / Patiënten portaal, Focuskliniek Orthopedie en bracht zij bezoeken aan de afdeling Neurologie, het Resultlab, de afdeling Bloedafname en de Locatie Zwijndrecht.

Patiënttevredenheid en Gastvrijheid

De CR heeft ook in 2017 de prijs van de Cliëntenraad uitgereikt: de TopASz Award. Een prijs die door een vakkundige jury, namens de CR, jaarlijks wordt toegekend voor het beste initiatief op het gebied van de patiëntenzorg binnen het Albert Schweitzer ziekenhuis.

De bekendmaking van de winnaar van dit jaar, dr. S. Reemer (dermatoloog), vond plaats tijdens de Nieuwjaarsreceptie van het ziekenhuis op maandag 8 januari 2017. Zij ontving een blijvend aandenken en een bedrag van € 5.000,-, om de patiëntvriendelijkheid binnen de eigen afdeling verder vorm te geven. De prijs werd uitgereikt door de juryvoorzitter, de heer A.J. Moerkerke, burgemeester van Papendrecht.

Enkele leden van de CR zijn betrokken bij de Regiegroep 'Gastvrij' en/of hebben zich ingezet op de 'Dag van de Verbinding'.

Veiligheid en Kwaliteit

In het verslagjaar werden enkele veiligheidsronden gelopen. Leden van de CR waren hierbij aanwezig. Doel hiervan is het periodiek beoordelen van de veiligheidsaspecten op verschillende afdelingen van het ziekenhuis.

Eén van de leden van de Cliëntenraad nam deel aan het 'Quality & Safety Congres' in Londen en was nadien betrokken bij de evaluaties daarvan. Vanuit de CR wordt deelgenomen aan de besprekingen in de Kwaliteitsraad van het ASz en wordt met functionarissen regelmatig gesproken over Patiënten Ervaringen.

Communicatie

Leden van de Cliëntenraad waren aanwezig bij informatieve en/of andere bijeenkomsten die door het jaar heen worden georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten komen de leden vaak in gesprek met bezoekers en patiënten van het ziekenhuis.

Op de homepage van de website (www.asz.nl) worden cliënten verwezen naar de Cliëntenraad.

Lidmaatschappen

De CR is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ), volgt waar nodig en wenselijk activiteiten van deze organisaties en wordt soms daarbij betrokken, vanwege de aanwezige expertise.

Interne contacten

Door het jaar heen zijn vrijwel alle CR leden op een of andere wijze betrokken bij het geven van informatie, het volgen van bijeenkomsten, workshops, informatieve bijeenkomsten enz. in het ziekenhuis of worden zij betrokken bij onderzoeken enz.

Externe contacten

In toenemende mate is de Cliëntenraad betrokken bij externe contacten. Zo werd in juni een bijeenkomst gehouden met vertegenwoordigers van de CRaden van verschillende ziekenhuizen in Zuid-Holland-Zuid en werden verbindingen gelegd met andere Cliëntenraden in het kader van: mProve, Beter Keten of een nadere kennismaking.

Ook is de CR betrokken bij een periodiek overleg met Zorgverzekeraar CZ en volgden enkele leden de Masterclass Ethiek.

Budget

Door de Raad van Bestuur wordt aan de CR jaarlijks een budget beschikbaar gesteld.

Vertegenwoordiging

Op voordracht van de Cliëntenraad hadden de heren C.E.G. Valk en A.J.A.J. de Goeij in het verslagjaar zitting in de Klachtencommissie.

Kandidatuur Raad van Toezicht

Door het Dagelijks Bestuur werden gesprekken gevoerd met een extern bureau over de profielschetsen voor twee nieuwe leden van de RvT. Later in het jaar volgden kennismakingsgesprekken met mevrouw Van Gennip en mevrouw Van Wijk. In beide situaties is positief geadviseerd.

Patiënt-Effectrapportage

Door de Cliëntenraad werd aan de Raad van Bestuur voorgesteld in Adviesaanvragen een zgn. Patiënt-Effectrapportage op te nemen. Hiervoor werd een format aangereikt.

Vergaderingen Cliëntenraad

In 2017 kwam de Cliëntenraad elfmaal samen voor een reguliere vergadering, viermaal voor overleg met de Raad van Bestuur, eenmaal voor overleg met de Raad van Toezicht en eenmaal voor overleg met de Coöperatief Medisch Specialisten. Ook vond er tweemaal een lunchbijeenkomst plaats tussen de Raad van Bestuur en de Dagelijkse Besturen van de Ondernemingsraad (OR), de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en de CR.

In het verslagjaar vond er een door-ontwikkeling plaats van de zgn. 'heidag'. Op deze nieuwe bijeenkomst werd o.a. gesproken over het diversiteitsdenken, de positie van de CR met betrekking tot naamsbekendheid, feedback, de patiënt als partner en andere doelstellingen voor het jaar 2017 en verder.

Reglement

In samenspraak met de Raad van bestuur werd het Reglement van de Cliëntenraad aangepast en ondertekend.

Uitgebrachte adviezen

In 2017 heeft de Cliëntenraad op verzoek van de Raad van Bestuur adviezen uitgebracht die betrekking hadden op volgende onderwerpen:

- Klachtenbehandeling
- Reorganisatieplan Psychosomatiek
- Agressie en Geweld
- Reglement Centrale Save Commissie
- Reorganisatieplan EPD
- Koersdocument 'naar Zorg van Waarde'
- Patiënten begeleiding
- Locatie Sliedrecht
- Orthopedie Zwijndrecht
- Eerstelijns Diagnostisch Centrum
- Begroting 2018
- Ambulancezorg

Samenstelling CR

Na een sollicitatie procedure in 2016, trad op 1 januari 2017 de heer H.W. Turkstra toe als lid van de Cliëntenraad. In de vacature van mevrouw D. van Leer-Vogel (1 januari 2018) werd mevrouw P. van de Mheen benoemd. Zij treedt op 1 januari 2018 toe als lid. De samenstelling van de Cliëntenraad in 2017 was als volgt:

A.P. van de Graaf	voorzitter
G.J. de Haan	secretaris
Mw. W. Versluis-Koper	vice-voorzitter
Mw. D.E.E. van Dongen	lid
Mw. D. van Leer-Vogel	lid
M.P.A. Schilten	lid
H.W. Turkstra	lid
Mw. I. Verheij-Bakker	lid
Mw. L.J. Willemstein	lid