

Jaarverslag Cliëntenraad Albert Schweitzer ziekenhuis 2019

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 enz.



Dokter E. von Meyenfeldt in gesprek met een patiënt.

Contacten

De Cliëntenraad onderhoudt in het verslagjaar contacten met de diverse gremia in het ziekenhuis, omdat dat naar haar mening essentieel is voor een goed functioneren en nodigde in januari 2019, voor het eerst, een zestal ervaren patiënten uit om kennis te nemen van hun bevindingen in en met het ziekenhuis. Gesprekspunten waren: Infrastructuur, Poliklinieken, Kliniek, Contacten met arts(en), Gastvrijheid, EPD enz.

In januari 2020 zal de Cliëntenraad een groep vrijwilligers uitnodigen voor een gesprek over hun ervaringen.

Op uitnodiging, werd door enkele leden een bezoek gebracht aan het Psychomedisch Centrum waar gesproken werd met de Geneesheer Directeur PAAZ en de plaatsvervanger.

Daarnaast nodigden medewerkers van verschillende afdelingen zich bij de CR uit c.q. nodigde de CR medewerkers uit, om over bepaalde thema's met elkaar van gedachten te wisselen en/of zich te laten informeren over (nieuwe) ontwikkelingen. In de loop van het verslagjaar waren dit:

- de manager Facilitaire Dienst
- de bedrijfsleider voor de locaties Zwijndrecht, Ridderkerk en Sliedrecht
- medewerkers (2) van het Netwerk Zorgethiek
- de manager Financiën en Inkoop
- de Geestelijk Verzorgers (2)

- de manager EPD
- een juridisch medewerker Stafbureau RvB
- de veiligheidscoördinator en
- een medewerker van de afdeling Staf- en Informatiemanagement
- een medewerker van Kwaliteit & Veiligheid en
- enkele medewerksters (2) van de afdeling Klachtenbemiddeling.

In het verslagjaar werd ook het nieuwe Pijnbehandelcentrum in Zwijndrecht bezocht alsmede de gerenoveerde afdeling Cardiologie in Dordrecht.

Om de communicatie tussen de Cliëntenraad en het ziekenhuis te verbeteren werden door beiden contactpersonen aangewezen.

Patiënttevredenheid en Gastvrijheid

De CR heeft in 2019 wederom de TopASz Award georganiseerd. Uit een groot aantal inzendingen van patiënten werden vijf inzendingen genomineerd. Na een presentatie door elk van de genomineerden voor een vakkundige jury, bestaande uit de heer Hein van der Loo (burgemeester van de gemeente Zwijndrecht - voorzitter), de heer Dennis van Buuren (eigenaar horecabedrijven Osteria-Bar Luca en Visser's Poffertjes, Dordrecht), de heer Diederik Vermeulen (locatiemanager Van der Valk Hotel, Dordrecht), mevrouw Willeke Versluis-Koper (externe deskundige) en mevrouw Dorothee van Dongen (Cliëntenraad ASz), werd de Award voor het beste initiatief op het gebied van de patiëntenzorg / gastvrijheid binnen het Albert Schweitzer ziekenhuis, gewonnen door de afdeling Interne Geneeskunde/Hematologie. De prijs werd in ontvangst genomen door dr. Peter Westerweel.



Uitreiking TopASz Award aan de afdeling Hematologie

De uitreiking vond plaats tijdens de Nieuwjaarsreceptie van het ziekenhuis op donderdag 9 januari 2020. De afdeling ontving een blijvend aandenken en een bedrag van € 5.000,-, om de patiëntvriendelijkheid binnen de eigen afdeling verder vorm en inhoud te geven.

Enkele leden van de CR hebben zich ingezet bij activiteiten binnen het ziekenhuis op het gebied van gastvrijheid. Daarnaast is de CR betrokken bij de jurering van de 'Steeds Beter' prijs van het ASz.

Veiligheid en Kwaliteit

Na voorbereidende werkzaamheden, waarbij nadrukkelijk ook de Cliëntenraad was betrokken, ontving het ziekenhuis de accreditatie voor NIAZ/Qmentum.

In het verslagjaar werden door leden van de CR, samen met leden van de RvB, CMS en KV&I, zgn. veiligheidsronden gelopen. Doel hiervan is het periodiek beoordelen van veiligheidsaspecten op verschillende afdelingen van het ziekenhuis.

Een lid van de Raad nam deel aan het 'Quality & Safety Congres', dat dit jaar in Glasgow werd gehouden. Enkele andere leden waren betrokken bij gesprekken rond de Governance Code.



Monitorronde gelopen door de Cliëntenraad

Communicatie

Leden van de Cliëntenraad waren aanwezig bij informatieve en/of andere bijeenkomsten die door het jaar heen in het ASz worden georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten komen de leden vaak in gesprek met bezoekers en patiënten van het ziekenhuis. Voorbeeld hiervan is o.a. de 'What matters to you' dag. Op de homepage van de website (www.asz.nl) worden cliënten doorverwezen naar de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad wordt door de RvB, zowel mondeling als schriftelijk, periodiek uitvoerig op de hoogte gesteld van door hen genomen besluiten.

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 daarbij soms ook betrokken, vanwege de aanwezige expertise.

Intern- en externe contacten

Door het jaar heen zijn vrijwel alle CR leden op de een of andere wijze betrokken geweest bij het geven van informatie (o.a. Leerhuis), het volgen van bijeenkomsten (o.a. Roadshows RvB, Albert Events), workshops, informatieve bijeenkomsten enz. in het ziekenhuis of worden zij betrokken bij onderzoeken (Patiëntenpanel, renovatie voorterrein, gemeentelijke aanpak Midden zone en expertgroep IC) of andere initiatieven vanuit het ASz, zoals de 'Dag van de Verbinding' en 'Innovatiesprint' of een proeverij van maaltijden rond de feestdagen.

In het verslagjaar zijn de zgn. Monitorronden hervat. Een aantal malen per jaar worden daarbij de ASz locaties door enkele vrijwilligers (personeel, leden CR e.a.) bezocht en wordt dan een checklist ingevuld. Deze lijst wordt nadien voorgelegd aan het afdelingshoofd en/of de bedrijfsleider. Het is de bedoeling dat in de loop van de tijd de aangegeven aanpassingen worden doorgevoerd, bij wederzijds vastgestelde onvolkomenheden.



Uitreiking Steeds Beter prijs aan de IC afdeling

Door de Cliëntenraad zijn ook contacten onderhouden met vertegenwoordigers van CRaden van andere ziekenhuizen in het kader van: mProve, Stichting Beter Keten, het e-Health Project van de Metropoolregio Rotterdam of andere (incidentele) samenwerkingsverbanden. Ook zijn bijeenkomsten van o.a. NVZ, NCZ, STZ-ziekenhuizen en CONCORD bijgewoond. Met name de nieuwe (gewijzigde) wet op de medezeggenschap, vraagt de komende tijd aandacht.

Op verzoek van de Inspectie Gezondheidszorg (Governance Code) en het Auditteam van NIAZ/ Qmentum (Certificering) vonden er gesprekken plaats met een delegatie vanuit de Cliëntenraad.



Start BeterDichtbij, een belangrijke E-health tool voor de communicatie tussen arts en patiënt.

Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad adviseerde positief met betrekking tot een (tijdelijke) uitbreiding van de Raad van Bestuur met een derde lid (financiën) en maakte in dit verband kennis met mw. P. Hummelen. In de loop van het jaar werd door de Raad van Toezicht besloten de uitbreiding van de RvB te handhaven.

Ook was een vertegenwoordiging van de Raad betrokken bij de benoeming van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht.

In 2019 heeft de Cliëntenraad op verzoek van de Raad van Bestuur adviezen uitgebracht die betrekking hadden op volgende onderwerpen:

- Begroting 2019
- Psychosomatische Zorg

- Geestelijke Verzorging
- Statutenwijziging ASz
- Wijziging bezoektijden afdeling Geriatrie
- Interne Audit Sr. Vriendelijk ASz
- Jaarrekening 2018
- Samenwerking Justitie en ASz
- Ziekenhuiswaarschuwing en –ontzegging
- Gezichtsbedekkende kleding
- Digitaliseren van Patiëntenfolder
- Derde lid Raad van bestuur
- Reorganisatie Facilitair Bedrijf
- Winterplan 2019-2020
- Ketenoptimalisatie en Locatieprofilering
- Psychiatrie
- Benoeming Geneesheer Directeur PAAZ

Door de Cliëntenraad werd een ongevraagd advies uitgebracht met betrekking tot het Herstelplan ASz en het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Aan de RvB werd een ondersteuning gestuurd met betrekking tot het toekomstig parkeerbeleid (Midden zone). Ook werd Rijkswaterstaat door de Cliëntenraad verzocht meer oog te hebben voor de afsluiting van de Wantijbrug, en de mogelijke gevolgen hiervan voor de bereikbaarheid van de locatie Dordwijk in spoedeisende situaties.



Locatie Dordwijk

Budget

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

Vertegenwoordiging in Klachtencommissie

Op voordracht van de Cliëntenraad hadden de heer A.J.A.J. de Goeij en dr. D.C. Strop, in het verslagjaar, zitting in de Klachtencommissie ASz.

Raad van Toezicht

In het verslagjaar werden de leden van de Raad van Toezicht nader geïnformeerd over een aantal belangrijke aspecten van het werk van de Cliëntenraad. Door de RvT is mw. dr. E.M.S.J. van Gennip aangewezen als contactpersoon.

Vergaderingen Cliëntenraad

In 2019 kwam de Cliëntenraad elf maal bij elkaar voor een reguliere vergadering, viermaal voor overleg met de Raad van Bestuur en eenmaal voor overleg met de Raad van Toezicht. Ook vond er tweemaal een lunchbijeenkomst plaats tussen de Raad van Bestuur en de Dagelijkse Besturen van de Ondernemingsraad (OR), de Verpleegkundige Adviesraad (VAR), de Coöperatief Medisch Specialisten (CMS) en de Cliëntenraad (CR).

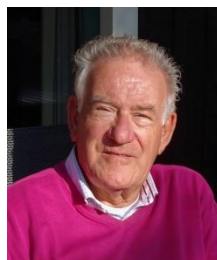
De agenda van de vergaderingen van de Cliëntenraad kenmerkte zich enerzijds door vaste - en anderzijds door incidentele agendapunten, zoals adviesaanvragen. Eventuele aandachtspunten die uit eigen waarneming naar voren zijn gekomen, of door patiënten/cliënten zijn genoemd, worden in het algemeen ook met de RvB doorgenomen.

Ook is het voorgekomen dat de Cliëntenraad door een afdeling of een medewerker werd benaderd om een belangrijk aspect (geen klacht) te bespreken.

Begin 2019 hield de Cliëntenraad een zgn. Heidag. In twee sessies werd stilgestaan bij onderwerpen als: patientendossier, visie & aandachtspunten, patientenfeedback en communicatie met de achterban. Een vervolg hierop volgde in januari 2020. Aan al deze zaken zal in de loop van het jaar 2020 verdere uitwerking worden gegeven, in samenwerking met KV&I en Communicatie.

Samenstelling CR

In het verslagjaar kwam de voorzitter, de heer Andries van de Graaf, te overlijden.



Veel dank is de Cliëntenraad hem verschuldigd. Hij was zeer betrokken bij het Albert Schweitzer ziekenhuis, in het bijzonder bij de werkzaamheden van de Raad. Hij toonde grote betrokkenheid en werd breed gewaardeerd voor zijn grote inzet.

Na een sollicitatie- en selectieprocedure werd in de ontstane vacature per 1 januari 2020 de heer Necirvan Odabas benoemd.

De samenstelling van de Cliëntenraad over 2019 was als volgt:

A.P. van de Graaf	voorzitter († 29 mei 2019)
G.J. de Haan	secretaris (ingaaude 18 juli 2019 voorzitter)
Mw. P. van de Mheen	vice-voorzitter
R.A.H. Kaijser	lid (ingaaude 18 juli 2019 secretaris)
Mw. D.E.E. van Dongen	lid
Mw. M. Oostdijk	lid
M.P.A. Schilten	lid

H.W. Turkstra lid
Mw. L.J. Willemstein lid

Ambtelijk Secretariaat

In goed overleg met de RvB besloot de Cliëntenraad in september 2019 tot het instellen van een Ambtelijk Secretariaat. De uitvoering is in handen gegeven van mevrouw A. van den Dool-Spruyt, die al vele jaren de notulen maakte van de vergaderingen.

Taakverdeling Cliëntenraad

Binnen de Cliëntenraad is een taakverdeling (zie bijlage) afgesproken, zodat elk lid een aandachtsgebied binnen de organisatie heeft.



v.l.n.r: de leden Necirvan Odabas, Robert Kaijser (secretaris), Monique Oostdijk, Paula van de Mheen (vice-voorzitter), Lonneke Willemstein, Dorothee van Dongen, Gerard de Haan (voorzitter), Marchel Schilten, Henk Turkstra en Alberta van den Dool (ambtelijk secretaris).

BIJLAGE - VERTEGENWOORDIGINGEN VANUIT CLIËNTENRAAD ASz - 2019/2020

WHAT MATTERS TO YOU

- Dorothee van Dongen
- Marchel Schilten

PATIENTENPANEL

- Paula van de Mheen
- Henk Turkstra

JURY TOPASz AWARD

- Dorothee van Dongen
- Externen (4)

SELECTIECOMMISSIE WERVING NIEUWE LEDEN

- Robert Kaijser
- Paula van de Mheen
- Marchel Schilten
- Lonneke Willemstein

SELECTIECOMMISSIE TOPASz AWARD

- Monique Oostdijk
- Marchel Schilten
- Lonneke Willemsteijn

INRICHTING VOORPLEIN

- Marchel Schilten

VEILIGHEIDSRONDEN

- Allen

MONITORRONDEN

- Allen

HEIDAG

- Allen

MIDDEN ZONE DORDRECHT

- Gerard de Haan

mPROVE

- Gerard de Haan
- Henk Turkstra

CRADEN ZHZ

- Gerard de Haan
- Robert Kaijser
- Marchel Schilten

eHEALTH – Metropoolregio

- Dorothee van Dongen
- Gerard de Haan
- Marchel Schilten
- Henk Turkstra

FINANCIEN

- Robert Kaijser
- Monique Oostdijk

CONTACT MET VAR

- Dorothee van Dongen
- Lonneke Willemstein

BETER KETEN