

# Jaarverslag Cliëntenraad ASz

## 2018

### 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.



*Gastvrijheid en bejegening bepalen voor een groot deel hoe patiënten hun behandeling in het ziekenhuis ervaren.*

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 ook in 2018 medewerkers van verschillende afdelingen uit om over bepaalde thema's van gedachten te wisselen, zoals Facilitair Bedrijf, Geestelijke Verzorging, Projectenbureau (EPD), Communicatie, Bureau Huisartsencontacten, Juridische Zaken en Information Security Office, Kwaliteit & Veiligheid, Klachtencommissie, Financiën en Zorg van Waarde. Daarnaast werden in het verslagjaar de afdelingen Radiologie, Nucleaire Geneeskunde en de Breast Clinic bezocht.

## Patiënttevredenheid en Gastvrijheid

De CR heeft ook in 2018 de TopASz Award georganiseerd. Uit een record aantal inzendingen (> 350) werden vijf inzendingen genomineerd. Na een presentatie door elk van de genomineerden werd door een vakkundige jury de Award toegekend voor het beste initiatief op het gebied van de patiëntenzorg / gastvrijheid binnen het Albert Schweitzer ziekenhuis.



*Uitreiking TopASz Award aan MDL-arts Ruud Beukers door voorzitter Andries van de Graaf van de Cliëntenraad.*

De bekendmaking van de winnaar, dr. Ruud Beukers, MDL-arts, vond plaats tijdens de Nieuwjaarsreceptie van het ziekenhuis op donderdag 10 januari 2019. Hij ontving een blijvend aandenken en een bedrag van € 5.000,-, om de patiëntvriendelijkheid binnen de eigen afdeling verder vorm en inhoud te geven. De prijs werd uitgereikt door de juryvoorzitter, de heer A.W. Kolff, burgemeester van Dordrecht.

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

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.

Enkele leden namen deel aan verschillende onderdelen van het 'Quality & Safety Congres' in Amsterdam. Aan de vooravond van dit congres werd op de locatie Dordwijk een zeer druk bezochte bijeenkomst ('Experience Day') gehouden, waarbij een lid van de CR een workshop verzorgde en een lid leiding gaf aan de eindevaluatie in het Auditorium.



*Uitwisseling van kennis op de O.K. met andere ziekenhuizen uit binnen- en buitenland tijdens de 'Experience day'*

Enkele leden van de Kwaliteitsraad ASz, waaronder de vertegenwoordiger van de CR, hebben met een lid van de RvB en KV&I gesproken over de ontwikkelingen binnen de Raad.

## 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](http://www.asz.nl)) worden cliënten doorverwezen naar de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad wordt door de RvB, zowel mondeling als schriftelijk, periodiek 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 (renovatie voorterrein, gemeentelijke aanpak Middenzone en expertgroep IC) of andere initiatieven vanuit het ASz ('Dag van de Verbinding' en 'Innovatiesprint') of proeverijen van maaltijden rond de feestdagen.

In het verslagjaar werden de zgn. Monitorronden geëvalueerd. Nadien is de nieuwe aanpak besproken met alle Afdelingshoofden. Een aantal malen per jaar worden daarbij de locaties door enkele vrijwilligers (personeel, CR e.a.) bezocht en wordt door hen 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 dan aanpassingen worden doorgevoerd bij wederzijds vastgestelde onvolkomenheden.



*Tijdens de monitorronden worden onder meer de verpleegafdelingen bezocht.*

Door de Clientenraad worden ook contacten onderhouden met vertegenwoordigers van CRaden van andere ziekenhuizen in het kader van: mProve, Stichting Beter Keten of andere (incidentele) samenwerkingsverbanden. Ook zijn bijeenkomsten van o.a. NCZ, STZ-ziekenhuizen en CONCORD bijgewoond en vond een overleg plaats met de CR van het Spaarne Gasthuis.

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

### **Vrijwilligers**

Voor de eerste keer organiseerde de CR in het verslagjaar een bijeenkomst voor een aantal vrijwilligers, die al langere tijd in het ziekenhuis worden ingezet bij o.a. het vervoer van patiënten. Daarnaast heeft de CR besloten om eenmaal per jaar een aantal gasten uit te nodigen die als patiënt een binding hebben met het ziekenhuis. De eerste bijeenkomst wordt gehouden in januari 2019.



*Vrijwilligers zorgen in het ziekenhuis onder meer voor het vervoer van patiënten die zijn opgenomen als zij bijvoorbeeld voor een onderzoek naar een andere afdeling moeten.*

### **Reglement**

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

### **Uitgebrachte adviezen**

In 2018 heeft de Cliëntenraad op verzoek van de Raad van Bestuur adviezen uitgebracht die betrekking hadden op volgende onderwerpen:

- Calamiteitenproces
- Geestelijke Zorg
- Klachtenbehandeling
- Addendum op Regeling Klachtenbehandeling
- Jaarverslag 2017
- Psychosomatische Zorg
- Niet-Rokenbeleid
- Tijdelijke uitbreiding Raad van Bestuur
- Begroting 2019

- Conceptbeleidsplan Zorgethiek

Door de Clientenraad werd een ongevraagd advies uitgebracht met betrekking tot het Herstelplan ASz.



*De Cliëntenraad bracht bijvoorbeeld advies uit over het Niet-Rokenbeleid.*

### **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 heren C.E.G. Valk en A.J.A.J. de Goeij in het verslagjaar zitting in de Klachtencommissie ASz.

Omdat de heer Valk per 1 januari 2019 de maximale zittingsduur (8 jaar) zou bereiken, werd door de CR een sollicitatieprocedure ingesteld en uitgevoerd. Na een selectie procedure werd dr. D.C. Strop (voormalig huisarts) aan de RvB voorgesteld als nieuwe vertegenwoordiger in de Klachtencie. ASz, namens de CR. Ultimo 2018 werd deze voordracht door de RvB geëffectueerd.

### **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 Clientenraad. Door de RvT is mw. dr. E.M.S.J. van Gennip aangewezen als contactpersoon.

### **Patiënt-Effectrapportage**

De eerder door de RvB geaccepteerde Patiënt-Effectrapportage (PER), die op verzoek van de CR gebruikt wordt bij elke adviesaanvraag, is inmiddels ook aan CRaden van elders beschikbaar gesteld.

## Vergaderingen Cliëntenraad

In 2018 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 Clientenraad (CR).

De agenda van de vergaderingen van de Clientenraad kenmerkt 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.



Na een uitgebreide sollicitatie procedure in 2018 (> 25), traden op 1 oktober 2018 mevrouw M. Oostdijk en de heer R.A.H. Kaijser toe als (toekomstig) lid van de Cliëntenraad. Zij werden op voordracht van de CR door de RvB benoemd in verband met het (tussentijds) terugtreden van mw. W. Versluis-Koper (1 januari 2019) resp. mw. I. Verheij-Bakker (1 januari 2018).

Met de RvB werd overeengekomen dat in het kader van maatschappelijke ontwikkelingen, ook de leden van de CR over een zgn. VOG dienen te beschikken.

## Samenstelling CR

De samenstelling van de Cliëntenraad in 2018 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
R.A.H. Kaijser	lid (per 1 oktober 2018)
Mw. P. van de Mheen	lid
Mw. M. Oostdijk	lid (per 1 januari 2019)
M.P.A. Schilten	lid
H.W. Turkstra	lid
Mw. L.J. Willemstein	lid

## Taakverdeling Clientenraad

Binnen de Clientenraad is een taakverdeling afgesproken, zodat elk lid een aandachtsgebied binnen de organisatie heeft.