



JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD ALBERT SCHWEITZERZIEKENHUIS 2020



Inhoud

Inleiding	3
Cliëntenraad versus COVID-19	3
Contacten	4
Patiënttevredenheid en gastvrijheid	5
Veiligheid en kwaliteit	5
Communicatie	5
Lidmaatschappen	5
Nieuwe wet op de Medezeggenschap	6
Interne en externe contacten	6
Heidag	6
Uitgebrachte adviezen	7
Budget	7
Vertegenwoordiging in Klachtencommissie	8
Raad van Toezicht	8
Vergaderingen Cliëntenraad	8
Samenstelling Cliëntenraad	8
Taakverdeling Cliëntenraad	9

Jaarverslag Cliëntenraad Albert Schweitzer ziekenhuis 2020

Inleiding

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

Cliëntenraad versus COVID-19

Vanwege de uitbraak van het COVID-19, medio februari 2020, werden de normale activiteiten van de Cliëntenraad sterk geraakt. Veel vergaderingen, van zowel de Cliëntenraad als van en met andere gremia in het ziekenhuis, werden in de beginperiode van de crisis verdaagd of digitaal gehouden. Vrijwel alle bijeenkomsten met derden (in- en extern) kwamen te vervallen. In deze periode ging de aandacht van de Raad van Bestuur terecht uit naar de patiënten en hun families en kwamen de normale activiteiten vrijwel stil te vallen.

Wekelijks werden de leden van de Cliëntenraad, via haar voorzitter, op de hoogte gehouden, middels berichten die werden ontvangen van de voorzitter van de Raad van Bestuur. Zeker in het begin was er sprake van een spannende situatie, waarbij de reguliere activiteiten vrijwel stil kwamen te liggen en alles was gericht op COVID-19, zeker op de verpleegafdelingen als ook op de IC's.

Alle maatregelen die genomen moesten worden om de pandemie het hoofd te bieden, liepen op het hoogtepunt via een commando structuur. Grote bewondering had de Cliëntenraad voor de inzet van allen binnen het ziekenhuis. In deze periode is nimmer gesproken over het feit of de aanpak correct was, of beter anders hand gekund. Iedereen had begrip voor de situatie.

Naarmate de eerste golf ten einde liep en de gewone zorg weer op gang gebracht kon worden, is gevraagd en ongevraagd geadviseerd over de aanpak daarvan en de communicatie daarover, richting de achterban.

Na de zomervakantie ontstond echter wederom grote druk op de reguliere zorg op beide locaties en moest weer in een commando structuur worden gewerkt, omdat het aantal besmette patiënten toenam, evenals de bezetting van IC-bedden.

In feite heeft de organisatie in het verslagjaar vrijwel tien maanden lang onder druk gepresteerd, een situatie die zich in het jaar 2021 voortzette.

Met tussentijdse mededelingen op de website van het ziekenhuis en met advertenties in lokale bladen in december 2020, hebben de leden van de Cliëntenraad, namens hun achterban, dank uitgesproken aan alle medewerkers voor hun niet aflatende inzet en betrokkenheid.

Contacten

De Cliëntenraad onderhield in het verslagjaar, voor zover dit mogelijk was, contacten met de diverse gremia in het ziekenhuis, omdat dat naar haar mening essentieel is voor een goed functioneren en nodigde in januari 2020, in aanwezigheid van de coördinator vrijwilligerszaken, een groep vrijwilligers uit om kennis te nemen van hun bevindingen in en met het ziekenhuis. Gesprekspunten waren de werkzaamheden van de vrijwilligers met betrekking tot: het patiëntenportaal, de patiëntenbegeleiding, aftercare, oogpoli, IRCAS, neurologie en chirurgie.

Later in het jaar is een aantal bijzondere aspecten uit dit contact aan de Raad van Bestuur gemeld, voor verdere aandacht.



In februari ontmoetten de leden een groep jonge trainee-verpleegkundigen, die van het ASz de mogelijkheid hebben gekregen kennis te maken met de organisatie. In dit verband wilde deze groep graag kennis maken met de Cliëntenraad. Het werd een bijzondere bijeenkomst, waarvan de uitkomsten ook later zijn gedeeld met de leden van de Raad van Bestuur.

Daarnaast nodigden medewerkers van verschillende afdelingen zich bij de Cliëntenraad uit of nodigde de Cliëntenraad 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 programma manager van 'Zorg van Waarde' en 'Thuis Beter';
- de voorzitter van de Raad van Bestuur;
- de voorzitter van het Commando Team;
- medewerkers van de afdeling Informatiemanagement;
- een lid van de Klachtencommissie;
- de Strategisch Relatiemanager Zorg;
- de Locatiemanager Zwijndrecht en GOED Ridderkerk;
- de manager Juridische Zaken en
- een bedrijfsleider.

Patiënttevredenheid en Gastvrijheid

De Cliëntenraad heeft in 2020 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 Theo Segers (burgemeester Molenlanden en voorzitter), mevrouw Marika Biacsics (directeur bestuurder landelijk Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ), mevrouw Ank van der Valk (mede eigenaar/aandeelhouder en operationeel directeur Van der Valk Hotel ARA in Zwijndrecht) en mevrouw Dorothee van Dongen (Cliëntenraad ASz en coördinatie).

Vanwege de beperkende maatregelen, vond de uitreiking langs digitale weg plaats op donderdag 7 januari 2021, tijdens een bijzonder aantrekkelijk (TV) programma. De verpleegkundigen van de afdeling Plastische Chirurgie wonnen de TopASz Award 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.

Veiligheid en Kwaliteit

In het verslagjaar werden, vanwege de situatie, door leden van de CR, samen met leden van de RVB, CMS en KV&I, slechts een enkele veiligheidsronde gelopen. Doel hiervan is het periodiek beoordelen van veiligheidsaspecten op verschillende afdelingen van het ziekenhuis. Zodra dit tot de mogelijkheden behoort, zal in 2021 weer periodiek worden gecontroleerd.

De Monitorronden op de verschillende locaties, door leden van de Cliëntenraad en andere vrijwilligers, kwamen dit jaar te vervallen, evenals het 'Quality & Safety Congres'.

Communicatie

Leden van de Cliëntenraad waren aanwezig bij een beperkt aantal informatieve en/of andere bijeenkomsten die door het jaar heen in het ASz werden georganiseerd.

Op de homepage van de website (www.asz.nl) worden cliënten, voor nadere informatie, 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 Cliëntenraad is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en het Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ), volgt waar nodig en wenselijk activiteiten van deze organisaties.

Nieuwe Wet op de Medezeggenschap

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) regelt de rechten van cliëntenraden. Deze (nieuwe) wet trad op 1 juli 2020 in werking.

Inmiddels is in een nieuw Reglement de samenwerking tussen de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur en de Medisch Specialisten vastgelegd. Laatstgenoemde doelgroep wordt met ingang van 1 januari 2021 – via een personele unie – voor het eerst betrokken in het periodiek overleg met de Cliëntenraad ASz. Tevens werd voor de Cliëntenraad een nieuw Huishoudelijk Reglement vastgesteld.

Beide Reglementen zijn gepubliceerd via de website van het ziekenhuis, onder de Cliëntenraad.

Intern- en externe contacten

Waren in andere jaren, door het jaar heen, vrijwel alle Cliëntenraadsleden op de een of andere wijze betrokken bij het geven van informatie, het volgen van bijeenkomsten, workshops, informatieve bijeenkomsten in het ziekenhuis of betrokken bij onderzoeken, projecten of andere initiatieven vanuit het ASz, zo rustig was het in 2020 vanwege de beperkte toegankelijkheid van het ziekenhuis.

Ook de contacten met vertegenwoordigers van Cliëntenraden van andere ziekenhuizen, in het kader van: mProve, Stichting Beter Keten, het e-Health Project van de Metropoolregio Rotterdam, CONCORD en/of andere (incidentele) samenwerkingsverbanden, viel vrijwel stil.

Heidag

Op 25 januari 2020 vond er een heidag plaats, waarbij de leden van de Cliëntenraad zich o.a. nader lieten informeren over het onderwerp patiëntenparticipatie. In de komende jaren wil de Raad hier (nog) meer aandacht aan gaan geven, omdat de meningen van de achterban in tal van situaties van belang kunnen zijn, voor allen die werken in het ziekenhuis.

Ultimo 2020 is het besluit genomen om een nieuwe folder te laten vervaardigen. Daarnaast zal gewerkt gaan worden aan een nieuwe brochure, waarin missie en visie verder worden uitgewerkt.



Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad was betrokken bij de vervulling van de vacature lid Raad van Bestuur.

Ook was een vertegenwoordiging van de Raad betrokken bij de benoeming van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht. Goedkeuring is gegeven voor de herbenoeming van de voorzitter van de Raad van Toezicht, voor maximaal een jaar.

In 2020 heeft de Cliëntenraad op verzoek van de Raad van Bestuur adviezen uitgebracht die betrekking hadden op volgende onderwerpen:

- Beleidsplan PAAZ
- Dagcentrum Zwijndrecht
- Zorgassistenten, Reorganisatie en Plan van Aanpak
- Alcohol-, drugs- en medicatiebeleid
- Zorg na COVID-19
- Beleid e-Health
- Beleid Uitplaatsing
- Begroting 2020
- Thuis Beter – Transmurale zorg
- Geluidsopnamen SEH
- Verruiming diensttijd schoonmaak
- Rhena, matig gezonde zuigelingen
- Herinrichting Kliniek
- Organisatorische inbedding afdelingen
- Kwaliteitsstatuut PAAZ
- GOED Ridderkerk
- Derde lid Raad van Bestuur
- Voordracht lid Raad van Toezicht
- Advies Governance – herbenoeming voorzitter Raad van Toezicht

Budget

Door de Raad van Bestuur wordt aan de Cliëntenraad jaarlijks een budget beschikbaar gesteld. Dit budget kan door de Cliëntenraad vrij worden besteed voor kleine uitgaven. Het bedrag wordt beheerd door de voorzitter van de Cliëntenraad

Vertegenwoordiging in Klachtencommissie

Op voordracht van de Cliëntenraad hadden de heer A.J.A.J. de Goeij (aftredend 1 januari 2022) en de heer D.C. Strop (herbenoembaar 1 januari 2023), 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 2020 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's van de vergaderingen van de Cliëntenraad kenmerkten 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.

Samenstelling Cliëntenraad

De samenstelling van de Cliëntenraad over 2020 was als volgt:

Dhr. G.J. de Haan	voorzitter
Mw. P.C.M. van de Mheen	vice-voorzitter
Dhr. R.A.H. Kaijser	secretaris; vanaf 1 november: lid)
Mw. D.E.E. van Dongen	lid; vanaf 1 november: secretaris
Dhr. N. Odabas	lid
Mw. M. Oostdijk	lid
Dhr. M.P.A. Schilten	lid
Dhr. H.W. Turkstra	lid
Mw. L.J. Willemstein	lid

Mw. F.A. v.d. Dool-Spruyt ambtelijk secretaris

Na een zittingstermijn van tweemaal vier jaar, traden per 1 januari 2021 de heren De Haan en Schilten af. Per gelijke datum werden mw. M.M.E. Wolberink-Kruger en de heer R.E. Baan benoemd tot nieuwe leden.

Taakverdeling Cliëntenraad

Binnen de Cliëntenraad is een taakverdeling afgesproken, zodat elk lid een aandachtsgebied binnen de organisatie heeft. De leden van de Cliëntenraad nemen aan één of meerdere onderstaande commissies deel:

- 'What matters to you'
- Patientenpanel
- Selectiecommissie TopASz-award
- Jury TopASz-award
- Selectiecommissie werving nieuwe leden
- Veiligheidsronden
- Monitorronden
- Heidag
- Middenzone Dordrecht
- mProve
- Cliëntenraden zhz
- Rotterdam eHealth agenda
- Financiën
- Contact VAR
- BeterKeten
- Concord



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