



## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Beatrixziekenhuis



## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

De ziekenhuiszorg omvat het **Beatrixziekenhuis** (basisziekenhuis) in Gorinchem met een polikliniek in Leerdam en Revalidatie en Herstel. Ook het **Medisch Specialistische Bedrijf** behoort tot het aandachtsgebied van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad start het jaar met zeven leden en twee vacatures. Tijdens het verslagjaar 2021 komt de Cliëntenraad 11 keer in vergadering bij elkaar, waarvan zes vergaderingen fysiek hebben kunnen plaatsvinden. De overige vergaderingen vinden plaats via Teams. In vier reguliere vergaderingen is overleg met de directeur van het ziekenhuis, vaak in gezelschap van haar duaal partner de medisch directeur. Dit verslagjaar heeft er ook een overleg plaatsgevonden met het bestuur van de Medische Staf (Federatiebestuur).

### Visie en missie

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

### Werkwijze

Begin 2021 heeft de Cliëntenraad een voorzitter en vicevoorzitter uit zijn midden gekozen. Zij vertegenwoordigen de Cliëntenraad Ziekenhuiszorg ook in de Centrale Cliëntenraad van Rivas Zorggroep.

De Cliëntenraad wil als geheel een andere invulling geven aan het werk van de Cliëntenraad, meer gericht zijn op het cliëntenperspectief, met plezier deel nemen en de rol van ambtelijk secretaris benutten. Het aantal activiteiten van de Cliëntenraad wordt vastgelegd in het document 'focusgebieden en woordvoerderschap'. Tot ieder focusgebied behoren een aantal sub onderwerpen. De Cliëntenraad probeert op deze manier het cliëntenperspectief centraal te stellen in zijn advieswerk.

De leden vormen tweetallen ten aanzien van de focusgebieden.

Nieuwe leden krijgen begeleiding van een ander lid van de Cliëntenraad die als coach functioneert. Na de sollicitatieprocedures voor nieuwe leden rest nog een vacature.

### Goed op elkaar afgestemde zorg.

Doel van Rivas is dat cliënten kunnen rekenen op respect, warmte en aandacht. Rivas regelt de zorg die cliënten wensen direct en goed. Rivas helpt cliënten gezond te blijven.

De Cliëntenraad beziet alle besluiten vanuit het perspectief van de cliënt en de doelstelling van Rivas.

Het afgelopen jaar is het waarborgen van de continuïteit van de zorg vanwege de coronapandemie steeds een punt van aandacht geweest. De Cliëntenraad is daarover uitgebreid geïnformeerd en heeft herhaaldelijk de waardering uitgesproken voor de inzet van medewerkers. Ook is de ongerustheid geuit over de uitgestelde zorg.

## Adviezen en instemming Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

Brieven	Opmerkingen	Advies/instemming	Opvolging
210224 Advies regieverpleegkundige	beveelt aan dat de regieverpleegkundige op deze sleutelpositie een fulltime baan zou moeten zijn of tenminste minimaal een inzet van 32 uur. - ontvangt graag de planning van de implementatie van de functie en ook de evaluatie. - ontvangt graag hoe u de kwaliteit en veiligheid van de functie van regieverpleegkundige waarborgt en vastlegt.	Positief advies	Reactie manager: het is een coördinerende functie, < 32 uur; planning is ontvangen; kwaliteitsbevordering door inzet functie; evaluatie en meting door regiegroep; voorkomen van verstoringen, dus veiliger.
210224 Advies samenwerking cardiologen	Aanbeveling om de cliëntervaringen te meten van cliënten die een hoog risico behandeling hebben gehad in het Albert Schweitzerziekenhuis. De Cliëntenraad ontvangt graag te zijner tijd de resultaten. - dat cliënten en burgers geïnformeerd worden over de synergie van de twee ziekenhuizen en dat het Beatrixziekenhuis het specialisme vrouwencardiologie in het pakket heeft.	Positief advies	
210317 Tijdelijk Covid-bedden op afdeling R&H in Het Gasthuis	10 extra bedden worden gesitueerd op de afdeling van R&H in Het Gasthuis - SO's worden betrokken bij zorg en begeleiding.	Cliëntenraad stemt in.	
210322 Advies samenwerking urologie	Informatie over de samenwerking delen via website.	Positief advies	
210422 Memo aan CCR betreft preadviezen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwaliteitssysteem (JCI met Planetree componenten)</li> <li>2. Wet zorg en dwang</li> <li>3. Rookbeleid (rookvrij ziekenhuis)</li> <li>4. Uitbesteden schoonmaken,</li> <li>5. Voorterrein BZ/Het Gasthuis.</li> </ol>	Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies	Overgenomen Overgenomen Overgenomen Overgenomen
211102 Wachttijden en toegangstijden poli's en wachttijden telefoon	De Cliëntenraad maakt zich ook ongerust over de toegangstijden en de wachttijden op de poli's en ook over de (te) lange wachttijden aan de telefoon op dit moment.	De CR vraagt een verbeterplan.	Toelichting in 2022
211105 Jaarverslag Radiologie en Vaatcentrum	Met waardering kennis genomen en een aantal aandachtspunten genoemd.		
211105 Jaarverslag 2020 Neurologie	Met waardering kennis genomen en een aantal aandachtspunten genoemd.		Reactie: onder de neurologen en KNF-laboranten is er geen sprake van een groot ziekteverzuim

## **Besproken onderwerpen:**

### **Coronacrisis**

Het Beatrixziekenhuis heeft ook in 2021 erg veel tijd moeten besteden aan de zorg en opvang van coronapatiënten. Dat heeft een enorme impact gehad op de ziekenhuiszorg. Het heeft geleid tot uitgestelde zorg. Rivas Zorggroep heeft een crisisbeleidsteam in om alle ontwikkelingen in de coronacrisis te begeleiden. De Cliëntenraad wordt regelmatig op de hoogte gehouden.

### **Begroting 2021, Jaarplan 2022 en Jaarverslag 2020 Beatrixziekenhuis**

Deze documenten zijn inclusief het financieel verslag besproken en toegelicht. De Cliëntenraad heeft ingestemd met de documenten.

### **Medisch Specialistische Revalidatie (MSR)**

Rivas Zorggroep wil de Medische Specialistische Revalidatie behouden en de samenwerking met de Geriatrische Revalidatie Zorg tot stand brengen. Rijndam (de leverancier van de MSR) stopt eind 2021 met de poliklinische zorg op onze locatie. Er wordt een projectleider ingezet om te bekijken wat de mogelijkheden zijn voor Rivas om die zorg te gaan leveren. De Cliëntenraad vindt behoud van deze zorg in het adherentiegebied belangrijk. Helaas is er geen budget beschikbaar bij de zorgverzekeraars. Rivas onderzoekt alle mogelijke opties om MSR te continueren. De continuïteit van de zorg is wel gewaarborgd.

### **Digitalisering**

Twee leden van de Cliëntenraad nemen deel aan de klankbordgroep Digitalisering / VIPP5 van de Centrale Cliëntenraad.

### **Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)**

Een persoonlijke gezondheidsomgeving biedt toegang tot medische gegevens van verschillende zorgverleners. Een cliënt kan dus online en beveiligd inzage in eigen gegevens ophalen uit meerdere informatiesystemen: van het ziekenhuis, de huisarts, apotheek en andere zorgverleners. De Cliëntenraad wordt actief betrokken en geïnformeerd bij deze belangrijke ontwikkeling voor patiënten. Omdat er veel PGO's zijn op de markt zijn, zal de Cliëntenraad een top 5 samenstellen met de meest gebruiksvriendelijke PGO's en deze kenbaar maken aan zowel de zorggebruikers als de niet-zorggebruikers in de regio.

### **Patiënt ErvaringsMonitor (PEM)**

De Cliëntenraad is actief betrokken geweest bij de pilot PEM. We hebben onze waardering uitgesproken voor het instrument en gevraagd om aandacht voor PDCA-cyclus. Tot op heden is nog niet duidelijk of de pilot wordt omgezet in een definitieve vorm.

### **Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk reglement**

De Cliëntenraad stelt de Medezeggenschapsregeling vast. De Cliëntenraad is het medezeggenschapsorgaan voor zowel het Beatrixziekenhuis, als van Revalidatie & Herstel, als van het Medisch Specialistisch Bedrijf. Daarna stelt de Cliëntenraad tevens zijn huishoudelijke reglement vast.

### **Cliëntervaringsonderzoek Revalidatie en Herstel (R&H)**

De Cliëntenraad is uitgebreid geïnformeerd over de cliëntervaring binnen de R&H. We dringen erop aan zo veel mogelijk aan te sluiten op de werkwijze van het ziekenhuis.

### **Poliproces**

Het poliproces streeft naar verbeteringen ten aanzien van capaciteitsmanagement en procesoptimalisatie in de polikliniek. De procesoptimalisatie moet van aanbodgericht ontwikkelen naar een inrichting waarbij de cliënt (meer) zelf kan kiezen.

## **Telefonie Huisartsen Post (HAP) en Spoed Eisende Hulp (SEH)**

De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over een pilot voor integratie van de telefonie voor patiënten van HAP en SEH. De pilot loopt tot half januari in 2022.

## **Goede Zorg**

Voor het ziekenhuis gaat men door met het kwaliteitssysteem JCI met behoud van onderdelen van Planetree. De Cliëntenraad is herhaaldelijk betrokken bij het traject rond goede zorg.

## **Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie (MKA)**

MKA staat onder druk door het vertrek van twee specialisten. De kaakchirurgen zijn geen lid van het Medisch Specialistisch Bedrijf, maar hebben een eigen communicatie met de Raad van Bestuur. Ze zijn wel lid van de Vereniging van Medische Specialisten. De continuïteit van zorg wordt geregeld middels een bestendige samenwerking met de kaakchirurgen van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

## **Afscheid directeur en welkom directeur ad interim**

De Cliëntenraad neemt afscheid van de directeur en heeft met haar een evaluatiegesprek gehouden. Haar opvolgster, die ad interim is aangesteld, is welkom geheten en de eerste ervaringen zijn positief. Rivas Zorggroep start de werving voor een directeur van het domein ziekenhuiszorg.

## **Externe communicatie Cliëntenraad**

Een communicatieadviseur gaat de cliëntenraden ondersteunen bij de ontwikkeling van de eigen Facebookpagina. Berichten op Facebook worden ingevoerd via de ambtelijk secretaris. De bedoeling is op een eenduidige manier voor alle domeincliëntenraden informatie te verstrekken aan de achterban.

In de loop van 2022 zal men een digipanel opzetten. Dit zal in 2022 gestalte krijgen.

## **Jaarplan 2022 Cliëntenraad Ziekenhuiszorg**

De Cliëntenraad stelt een eigen jaarplan 2022 op en verspreidt dit in de organisatie en ook naar gemeenten om meer bekend te worden.

## **Bijeenkomsten:**

- Bijeenkomsten Concord
- Beleidsdag domein Ziekenhuiszorg
- VIPP 5 inspiratiesessie
- Audit Nen 7510 beveiliging van de automatisering
- Jaargesprek IGJ
- Netwerkbijeenkomst cliëntenraden ziekenhuizen LSR
- Workshop gezondheidsvaardigheden van de LSR

## **Leden van de Cliëntenraad:**

De heer A.L. van Duin (voorzitter)  
De heer W.S.M. de Jong  
De heer W. van Leussen  
Mevrouw R. Peijnenburg  
Mevrouw H.M.G. de Ridder - Goetjaer  
De heer M.P.A. Schilten  
De heer L.P.T. Verwijmeren (vice-voorzitter)

**Ambtelijk secretaris** Mevrouw N. Saarloos