

Jaarverslag 2019 Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei (CR). Met dit jaarverslag geeft de CR een beknopte verantwoording van het werk van de CR over 2019.

Het jaar 2019 stond in Ziekenhuis Gelderse Vallei in het teken van de afronding van de herstructurering van de organisatie, het in gang zetten van de cultuurbeweging en het verder vormgeven van patiëntparticipatie in het kader van ZGV visie. De besluitvorming vond plaats in de CR-vergaderingen en de voorbereiding van de adviezen in commissies van de CR. Ook in het afgelopen jaar zijn de leden van de CR actief betrokken geweest bij veranderingen die in de zorg plaatsvonden, in samenspraak met de (zorg)professionals van het ziekenhuis.

In het dagelijks bestuur van de CR trad per 1 januari 2019 een wijziging op in verband met het vertrek van de voorzitter en secretaris. Een nieuwe voorzitter en secretaris werden benoemd. In het kader van de nieuwe wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen 2018 waarin achterbanraadpleging een prominente rol krijgt is de CR tijdelijk uitgebreid met een extra lid. Een lid van de CR heeft zich in de loop van het jaar vanwege gezondheidsredenen teruggetrokken.

In het kader van de samenwerking in ARTZ verband op het gebied van oncologie vond er een overleg plaats met de cliëntenraden van Rijnstate en Slingeland. Ook met een vertegenwoordiging van de CR van het Ziekenhuis Rivierenland in Tiel heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden. Met vertegenwoordigers van de Moederraad en de Kinder Advies Raad in ZGV is verkennend gesproken over uitwisseling van ervaringen.

Impressierondes in ZGV

In 2019 hebben leden van de CR in tweetallen wederom (onaangekondigde) impressierondes gehouden. De focus lag dit jaar op twee afdelingen (geriatrie en longziekten) en zeven poliklinieken (SEH, geriatrie, neurologie, orthopedie, reumatologie, laboratoria, apotheek en traumatologie). Tijdens de rondes kijken de leden rond en spreken indien mogelijk met patiënten en medewerkers. Er werd gelet op aspecten als gastvrijheid, communicatie en bejegening, toegankelijkheid, inrichting en hygiëne/schoonmaak. Indien mogelijk werd er ook met patiënten en medewerkers gesproken over hun ervaringen. De resultaten van de impressierondes worden met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht besproken.

Facilitaire zaken en I&A

In 2019 is er regelmatig overleg geweest met de manager facilitair bedrijf en de manager I&A. Vrijwel alle facilitaire en I&A zaken zijn hier aan de orde geweest. Soms ter informatie of vooruitlopend op de besluitvorming. Zaken die o.a. aan de orde zijn geweest: bewegwijzering zowel buiten het gebouw als in de centrale hal, taxistandplaats, handhygiëne, parkeergarage, televisie aan bed, nieuwbouw operatiekamers, maaltijdvoorziening 'at your request'.

Bijzondere aandacht ging naar de integratie van de receptie met de inschrijfbalie, om ervan verzekerd te zijn dat deze verandering niet ten koste zou gaan van de gastvrijheid voor patiënten en bezoekers. Het rookvrij maken van het ziekenhuis en de directe omgeving is nauwlettend gevolgd. In het overleg met de manager I&A is o.a. van gedachten gewisseld over de selectie van het automatiseringssysteem ten behoeve van het elektronisch patiëntendossier, het patiëntenportaal en de digitalisering bewegwijzering.

Achterbanraadpleging

Vooruitlopend op de nieuwe wetgeving (Wmcz) ingaande juli 2020 heeft de CR zich verdiept in met name het aangescherpte onderdeel over de achterbanraadpleging. Hiervoor is een informatiebijeenkomst van het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) bijgewoond en een notitie geschreven voor het plan van aanpak in 2020.

De CR is zeer verheugd met de (vooralsnog tijdelijke) aanstelling van een 'luisteraar' in het ziekenhuis die gevraagd en ongevraagd informatie ophaalt bij patiënten en bezoekers over hun ervaringen in het ziekenhuis.

Met de cliëntenraden van enkele samenwerkingspartners van het ziekenhuis, Opella en Pro Persona is overleg geweest om ervaringen en ideeën rond achterbanraadpleging uit te wisselen.

Financiën & Organisatie

De commissie Financiën en Organisatie heeft structureel 4 x per jaar overleg gehad met de manager FIC over de begroting en de financiën. De commissie bereidde adviezen voor over de begroting en de jaarrekening.

Ook werd de commissie geïnformeerd over de organisatieontwikkeling, de cultuurbeweging en het leiderschapstraject binnen het ziekenhuis.

SEH (omvat Acute Zorg, Poliklinieken (inclusief buitenpoli's), Apotheek en Laboratorium)

In 2019 heeft de commissie twee keer overleg gevoerd met het management van de Acute Zorg.

Er is gesproken over de ontwikkeling van een nieuwe visie en nieuwe aanpak. Het aantal cliënten bij de SEH neemt toe en de zorgvragen zijn complexer van aard. Om de wachttijden te verkorten probeert men de oudere patiënt direct te laten doorstromen naar de afdeling en cliënten met een breuk zonder tussenkomst van de arts door te verwijzen naar de radiologie. Ook het innovatieve programma ACP (Advance Care Planning) is door de commissie besproken en in de CR vergadering gepresenteerd. In februari is een gesprek geweest met de huisartsenpost (HAP) in ZGV over de ontwikkelingen en samenwerking met de SEH.

In het najaar heeft de commissie zich door de manager van de apotheek laat informeren over medicatieoverdracht van cliënten die naar huis gaan en de initiatieven om voorzieningen te treffen voor cliënten die extra zorg nodig hebben. Tevens is het project van een digitale bijsluiter, de Kijksluiter, toegelicht. De apotheek is, met het laboratorium en de buitenpoli's, op zoek naar een nieuw apparaat voor nummeruitgave, waar ook statistieken uitgehaald kunnen worden.

Kwaliteit en Zorg

De commissie heeft in het voorjaar een verkennend gesprek gevoerd met de manager Zorg en Bedrijfsvoering over de ontwikkelingen op het gebied van de Moeder- en Kinderadviesraad.

Ook heeft één commissielid op persoonlijke titel zitting in de Stuurgroep Senior Vriendelijk Ziekenhuis. De CR kan daarmee de activiteiten en nieuwe ontwikkelingen voor de kwetsbare oudere cliënt op de voet volgen.

De programmamanager Medicatie en Transfer heeft de commissie bijgepraat over het optimaliseren van de ontslagprocedure. Er wordt gekeken wat er nodig is vanuit cliëntenperspectief en wat er in het algemeen nodig is. De gang van zaken bij opname rondom de medicatie die de cliënt thuis gebruikt is toegelicht.

Bij uitzondering is een gesprek gevoerd over het verblijf in isolatie, met een individuele cliënt op haar verzoek.

Daarnaast is de commissie geïnformeerd over de gang van zaken en de ervaringen rondom de regieverpleegkundige. Er is meerdere keren gesproken met de voorzitter van de VAR.

Vergaderingen

De CR is in 2019 tien keer in een reguliere vergadering bijeen geweest. Vijfmaal werd vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur waarvan eenmaal samen met een delegatie van de Raad van Toezicht. Het dagelijks bestuur is tien keer bijeen geweest ter voorbereiding van de vergaderingen. De voorbereiding van de OV vergadering vindt plaats in aanwezigheid van de secretaris Raad van Bestuur. Evenals in voorgaande jaren heeft de CR zich tijdens de reguliere vergaderingen door zorgprofessionals uit het ziekenhuis laten informeren over uiteenlopende onderwerpen.

Adviezen

In 2019 heeft de CR advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur over:

1. Begroting ZGV 2019
2. Jaarrekening ZGV 2018
3. Herstructurering fase 3
4. Nedspine
5. Integratie inschrijfbalie en receptie/telefonie
6. Zonnepanelen
7. Bestemming D vleugel
8. SEH plan
9. Procesoptimalisatie poliklinieken
10. EPD selectie

Vooruitblik op 2020

De Cliëntenraad heeft tijdens haar interne evaluatiebijeenkomst een vijftal speerpunten benoemd waar de CR zich in 2020periode op gaat richten. De speerpunten zijn: SEH, interne organisatie ZGV (cultuur, keuze nieuw EPD, organisatie, financiën), achterbanraadpleging & patiëntenparticipatie, de oudere patiënt en regionalisering van de zorg.

Samenstelling CR per 31 december 2019

(De leden zijn woonachtig in het adherentiegebied van Ziekenhuis Gelderse Vallei)

Dhr. R. (Rik) Bijl (vice voorzitter)

Mw. I. (Ida) Bouma

Mw. P. (Pytrich) Cnossen

Mw. C. (Carolien) Gooiker

Mw. C. (Carla) Hilberink

Dhr. H. (Henk) Roseboom

Dhr. J. (Jaap) van Snippenberg

Dhr. H. (Han) Vunderink (voorzitter)

Dhr. H. (Henk) Schoonderbeek (secretaris)

Mw. A. (Aline) Baakman, ambtelijk secretaris