



‘Wie niet nadenkt over de toekomst, zal er geen hebben’

De CR heeft het jaarverslag 2022 de titel gegeven van een motto van John Galsworthy (Brits auteur, 1867-1933). Dit motto was de leidraad voor het initiatief dat de CR in 2022 nam om kennis te maken en te delen met de andere adviesraden die actief zijn binnen ZGV. Immers de OR (Ondernemingsraad en de VAR (Verpleegkundig Advies Raad) willen, net als de CR, het beste voor de patiënten en medewerkers maar ieder vanuit hun eigen invalshoek. Ook de Raad van Bestuur en enkele leden van de Raad van Toezicht, een van de co-bestuurders en enkele stafleden namen de uitnodiging graag aan en namen actief deel aan de discussies over het nu en de toekomst van de gezondheidszorg en ZGV in het bijzonder.

De inhoud van het jaarverslag

Met dit jaarverslag geeft de CR een beknopte verantwoording van de activiteiten in 2022. De onderwerpen die in dit verslag aan bod komen, betreffen de overwegingen omtrent het uitbrengen van advies, de informatie die is ingewonnen bij zorgprofessionals en ondersteunende diensten en de presentaties die door medewerkers zijn gegeven om de leden van de CR te informeren over diverse projecten.

2022 was een bijzonder jaar

In 2022 begon de wereld te herstellen van de pandemie en werden de maatregelen om covid te bestrijden geleidelijk afgebouwd. Hoewel we bijna weer konden terugkeren naar een min of meer ‘normaal’ leven, valt niet te ontkennen dat de nasleep van de pandemie een uitdaging blijft vormen voor de gezondheidszorg. Ondanks alle inspanningen om de behandeling van covid-patiënten te integreren in de reguliere zorg, zijn er nog steeds wachtlijsten als gevolg van uitgestelde behandelingen. De werkdruk is hoog en het personeel is soms overbelast. Niettemin hebben de professionals ondanks de moeilijke omstandigheden alles gegeven om goede zorg te blijven bieden. De CR wil graag een welgemeend woord van dank uitspreken aan alle medewerkers! Zonder hun inzet, passie en toewijding zou ZGV niet staan waar het nu staat.

Waar staat de cliëntenraad voor

De CR vertegenwoordigt de belangen van patiënten, hun naasten en bezoekers van Ziekenhuis Gelderse Vallei. Deze raad denkt, praat en beslist mee over alles wat voor deze groepen belangrijk is en laat hun stem horen. De CR is daarmee een belangrijk en formeel medezeggenschaps- en overlegorgaan binnen ZGV. Het geven van advies vereist niet een kennis van zaken, maar ook communicatievaardigheden en soms zelfs enige diplomatieke vaardigheden. Daarom houdt de CR zichzelf jaarlijks tegen het licht om te kijken hoe de raad heeft gefunctioneerd en waar verdere ontwikkeling mogelijk is.

De mening van de patiënt telt

De taak van de CR is de stem van de patiënt te vertegenwoordigen en ervoor te zorgen dat deze gehoord wordt. De leden van de CR zijn de oren en ogen van de patiënten en zij geven advies vanuit het perspectief van degene die zo belangrijk is in de zorg: de patiënt. Daarom is het van groot belang om te weten hoe de patiënt denkt over de zorg die het ziekenhuis biedt. De mening en ervaring van de patiënt vormen immers de basis van de adviezen van de CR aan het bestuur. Maar hoe krijg je deze meningen en ervaringen naar boven? Door gewoon te vragen! Het ziekenhuis gebruikt hiervoor onder andere vragenlijsten die patiënten gedurende verschillende momenten in de behandeling invullen. Maar de CR gaat ook zelf actief op zoek naar antwoorden door gedurende een week willekeurig patiënten en bezoekers aan te spreken en te bevragen. In het afgelopen jaar werden twee van dergelijke zogenaamde ‘impressierondes’ gehouden, met als onderwerpen 'bejegening en mensgerichte zorg' en het speerpunt van het ziekenhuis 'gezonde voeding'. Uit deze rondes kwam naar voren dat veruit de meeste mensen het ziekenhuis waarderen als vriendelijk en overzichtelijk. De zorgverleners nemen de tijd voor de patiënten en luisteren naar hen. Het was niet bij iedereen bekend dat het ziekenhuis zich inspant voor goede voeding, maar het werd wel erg gewaardeerd. De gevarieerde menukeuze en kwaliteit kregen veel lof. Naast antwoorden op specifieke vragen kwamen er tijdens de informele gesprekken ook spontaan andere zaken aan de orde die patiënten en bezoekers bezighielden. Deze werkwijze blijkt een belangrijke bron van informatie te zijn voor de CR en daarom is besloten om dergelijke informele onderzoeken ook het komende jaar te herhalen. De resultaten van deze gesprekken zijn besproken met het bestuur en gedeeld met de organisatie. De CR is blij op deze manier de stem van de patiënt te kunnen laten horen en zo bij te dragen aan een betere zorgervaring voor iedereen. De rapportages van de impressierondes zijn te vinden op de website van de CR.

De zorg is volop in beweging

De zorgsector is voortdurend aan het veranderen en ontwikkelen om te kunnen blijven voldoen aan de steeds hogere eisen en verwachtingen van patiënten en hun families. Innovaties op het gebied van technologie, geneesmiddelen en behandelingen worden geïntroduceerd en zorgen voor nieuwe kansen en uitdagingen in de zorgsector. Een voorbeeld van verandering is de visie die ZGV heeft ontwikkeld op acute zorg met het doel de druk op de SEH te verminderen. De CR is hierbij nauw betrokken geweest en heeft vervolgens positief geadviseerd over de samenvoeging van de CCU-ICU en EHH-SEH en het realiseren van het observatorium. Daarmee verloopt het monitoren en analyseren van de toestand van de opgenomen patiënt efficiënter en kan op basis van deze data snel gerichte actie worden ondernomen. En dat zonder de patiënt te moeten verplaatsen van de ene naar de andere afdeling. Door een intensievere samenwerking tussen verschillende zorgsectoren, de zogenoemde zorgketen, bleef de betrokkenheid van de CR niet alleen beperkt tot de curatieve zorg. Zo speelt de CR ook een rol in de geestelijke gezondheidszorg door deelname aan het programma 'GGZ buiten de lijntjes' en de ontwikkeling van de Medische Psychiatrische Unit (MPU) voor cliënten met ernstige psychiatrische en somatische problematiek. Ook in de apotheek hebben innovaties hun intrede gedaan. Zo kunnen patiënten bijvoorbeeld een digitale uitleg krijgen over de werking en bijwerkingen van een medicijn en zijn er kant-en-klare infuuszakjes voor thuisgebruik bij intraveneuze behandelingen ontwikkeld.

Continu verbeteren van de kwaliteit

Gedurende het jaar onderzoekt het ziekenhuis voortdurend haar werkprocessen om de kwaliteit van de dienstverlening en zorg voor ZGV-cliënten transparant te maken. Dit gebeurt zowel in het kader van landelijke onderzoeken als door intern gerichte metingen. De resultaten van deze metingen worden besproken met de CR. De CR vraagt daarbij voortdurend aandacht voor verschillende doelgroepen, zoals anderstaligen, laaggeletterden, doven en slechtzienden/blinden. Bij de jaarlijkse gesprekken met de Inspectie Volksgezondheid en het kwaliteitskeurmerk Qualicor Europe is de CR actief betrokken. Ook intern neemt de CR deel aan werkgroepen die de ervaringen van cliënten bespreken met als doel hiervan te leren en de betreffende dienstverlening en zorg te verbeteren om deze voor de toekomst te waarborgen. Enkele voorbeelden hiervan zijn de 'Expertgroep seniorvriendelijk ziekenhuis' en de 'Leidende coalitie mensgerichte zorg'. Het afgelopen jaar heeft de CR regelmatig overlegd met diverse ondersteunende afdelingen, zoals Kwaliteit en Veiligheid en Communicatie. Ook is er gesproken met de voorzitter van de Verpleegkundig Advies Raad. Immers, de menselijke maat, de aandacht en betrokkenheid van het personeel - ongeacht welke functie deze persoon heeft - is erg belangrijk voor de cliënten om zich veilig en in goede handen te voelen in ons ziekenhuis.

Bouwen voor de toekomst

In 2022 lag de nadruk vooral op duurzaamheid en het terugdringen van energiekosten. Alle installaties werden kritisch bekeken, wat heeft geleid tot diverse besparingsmaatregelen. De zonnepanelen op het parkeerdek zijn een succes gebleken en hebben de investering meer dan waard gemaakt. De CR houdt deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten, want het is belangrijk is dat het budget voor de zorg niet lijdt onder de kosten van het draaiend houden van het ziekenhuis. Daarnaast heeft de CR een bezoek gebracht aan de 'machinekamer' van de operatiekamer en was onder de indruk van de installaties. Die zijn weliswaar niet direct zichtbaar, maar wel van groot belang voor een veilige omgeving van waaruit de zorg geboden wordt. Verder zijn er verschillende plannen uitgewerkt voor verbouwingen om in de toekomst aan de eisen te kunnen voldoen.

Digitalisering niet meer weg te denken

Het was een jaar vol ontwikkelingen in de wereld van de zorg en digitalisering. Het ziekenhuis was volop bezig met de voorbereidingen voor de invoering van Nexus, de nieuwe EPD-software die gepland stond voor december 2022. Helaas moest de introductie worden uitgesteld naar het voorjaar van 2023 vanwege onder andere een personeelstekort bij de leverancier. De CR heeft zich altijd sterk gemaakt voor ondersteuning van niet-digitaal vaardige patiënten bij de voortschrijdende digitalisering. Hieraan is gehoor gegeven door het instellen van een helpdesk en begeleiding door digitale coaches. Het patiënten-portaal werd verder uitgebreid, ook met inbreng van patiënten. Een punt van zorg blijft de telefonische bereikbaarheid. Hopelijk zal verdere digitalisering zoals het maken van afspraken en digitale consulten de bereikbaarheid verbeteren. Daarnaast blijft de CR erop toezien dat het ziekenhuis naast digitale behandelingen ook persoonlijke, fysieke zorg kan blijven bieden.

Gezonde financiën, gezonde zorg

Het ziekenhuis Gelderse Vallei heeft zijn begrotingsproces flexibel ingericht. Maandelijks worden er financiële mutaties gemaakt en in januari/februari en juni worden er aanpassingen gedaan in het productieplan en de financiële begroting. Deze aanpassingen worden gebaseerd op additionele besluitvorming van het bestuur, de definitieve contractafspraken met zorgverzekeraars en eventuele herverdeling van het productieplan over thema's en specialismen. De CR overlegt ongeveer vier keer per jaar met de manager Financiën, Informatie & Control (FIC) om de kwartaalrapportage te bespreken. Daarnaast wordt er ook nog vergaderd over de begroting voor het komende jaar en over de vaststelling van de jaarrekening van het afgelopen jaar. Het is in ieders belang dat de vinger aan de pols wordt gehouden omdat de financiële situatie van invloed is op de ontwikkeling van de organisatie. In 2022 werden de na-ijleffecten van de coronapandemie besproken. Deze leidde tot relatief hoge verzuimcijfers, een relatief lage bezetting van de operatiekamers en onvoorziene corona gerelateerde kosten. Toch is Ziekenhuis Gelderse Vallei erin geslaagd om in 2022 een bescheiden positief financieel resultaat te behalen.

CR en de omgeving

De CR laat zich niet alleen informeren door interne gesprekken maar neemt ook deel aan verschillende externe overlegorganen; bijvoorbeeld verschillende regionale samenwerkingspartners van ZGV, ARTZ (Alliantie Regionale Topzorg), klankbordgroep ouderenparticipatie Vallei Vitaal, de oncologische netwerken Oncomid (Midden-Nederland) en het recent opgerichte Onco Oost (Oost Nederland)

Waarover geadviseerd/ingestemd

De CR heeft in 2022 de Raad van Bestuur geadviseerd en of ingestemd met verschillende onderwerpen die betrekking hebben op het welzijn en de zorg voor patiënten:

- Begroting ZGV 2022
- Jaarrekening ZGV 2021
- Benoeming leden klachtencommissie en plaatsvervangend leden klachtencommissie
- Overheveling reumatologie naar de Sint Maartenskliniek
- Visie acute zorg
- Acute zorg (samenvoeging CCU-ICU en EHH-SEH en observatorium)
- Voedingsvisie en strategie
- Bezoektijdenregeling

De frequentie van bijeenkomsten van de CR

De CR is in 2022 tien keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering. Vijf keer vond de vergadering plaats in aanwezigheid van de Raad van Bestuur, waarvan twee keer samen met een delegatie van de Raad van Toezicht. Het dagelijks bestuur van de CR is tien keer bijgeweest om de vergaderingen voor te bereiden. De voorbereiding van de overlegvergadering met de Raad van Bestuur vindt plaats in aanwezigheid van de secretaris Raad van Bestuur. Net als voorgaande jaren heeft de CR tijdens de reguliere vergaderingen zorgprofessionals uit het ziekenhuis uitgenodigd om geïnformeerd te worden over uiteenlopende onderwerpen.

De CR is opgedeeld in commissies die periodiek overleggen met vertegenwoordigers uit alle geledingen van de organisatie. De conclusies en resultaten van deze overleggen worden vervolgens gepresenteerd aan de gehele CR. De commissies zijn:

- Kwaliteit en Zorg
- SEH/Acute Zorg/Poliklinieken/Buitenpoli's/Apotheek en Laboratorium
- Facilitaire Zaken
- Informatisering en Automatisering
- Financiën en Organisatie

Samenstelling CR per 31 december 2022

Dhr. N. (Nils) Baanstra
Dhr. R. (Rik) Bijl (vice voorzitter)
Mw. I. (Ida) Bouma
Mw. P. (Pytrich) Cnossen
Mw. J. (Jacqueline) Dam
Mw. C. (Carla) Hilberink (voorzitter)
Dhr. J. (Jaap) van Snippenberg
Dhr. H (Henk) Schoonderbeek (secretaris)
Mw. W. (Wilma) Waalwijk
Mw. A. (Aline) Baakman, ambtelijk secretaris

Een vooruitblik naar 2023

Voor het komende jaar heeft de Cliëntenraad een aantal belangrijke onderwerpen geselecteerd waarop extra nadruk zal worden gelegd. Hierbij zal worden voortgebouwd op de ontwikkelingen die zijn gestart in 2022 en die zullen worden voortgezet in 2023.

- Voortdurend meten van de patiënttevredenheid.
- Volgen van de digitale ontwikkeling, en met name de invoering van het nieuwe EPD.
- Continu aandacht hebben voor verbeteren van de kwaliteit, o.a. SEH en observatorium.
- Stimuleren gezondheidspreventie, zoals gezonde voeding en beweging.