

## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Cliëntenraad (CR) van Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV). Met dit jaarverslag geeft de CR een beknopte verantwoording van de activiteiten over 2021 van de centrale CR en de commissies van de CR.

De cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van patiënten, hun naasten en bezoekers van Ziekenhuis Gelderse Vallei. De cliëntenraad denkt, praat en beslist mee over onderwerpen die voor deze groepen van belang zijn. De CR is daarmee een belangrijk en formeel medezeggenschaps- en overlegorgaan binnen ZGV.

Het jaar 2021 stond in Ziekenhuis Gelderse Vallei voor een groot deel in het teken van corona. De reguliere zorg liep zoveel mogelijk door naast de covidzorg. Desondanks leidde de covidzorg tot oplopende wachtlijsten en uitgestelde zorg. De CR is structureel door de Raad van Bestuur schriftelijk en mondeling geïnformeerd over de reguliere- en coronazorg en de gevolgen hiervan voor het ziekenhuis en de patiënten.

In 2021 is in het ziekenhuis het definitieve besluit gevallen om het EPD van Nexus te gaan implementeren. Dit vraagt de komende periode veel tijd en menskracht ook van de CR.

Per 1 september 2021 is Marjolein de Jong gestart als nieuwe voorzitter Raad van Bestuur, na het vertrek van Mirjam van 't Veld per 1 juni.

### *Commissie Facilitaire zaken*

**Quote: 'Een toekomstbestendig en duurzaam ziekenhuis'**

Opnieuw hebben de facilitaire medewerkers de zorg ondersteund met het nemen van praktische covid-19 maatregelen en het in goede banen leiden van de stroom patiënten en bezoekers. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het aanbrengen van looproutes en het houden van toezicht op de handhaving van de maatregelen.

Op verzoek van de Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad advies uitgebracht over het meerjaren huisvestingsplan. Daarbij heeft de CR het belang benadrukt voor onze patiënten in ons verzorgingsgebied dat zij kwalitatieve zorg dichtbij kunnen blijven ontvangen in een toekomstbestendig en duurzaam ziekenhuis. Die duurzaamheid heeft onder meer vorm gekregen in zonnepanelen op de parkeergarage, die in staat zijn op gunstige zonnedagen het hele ziekenhuis te voorzien van energie. De cliëntenraad is actief betrokken bij het ontwikkelen van een visie op gezonde voeding waarbij de ambitie is uitgesproken om hierin landelijk een voorhoede rol te vervullen. Het al zeer gewaardeerde voedingsconcept 'At Your Request' is verder uitgebreid en heeft een nieuwe naam gekregen: Zorg met Goede Voeding.

### *Commissie I&A*

#### **Quote: 'Digitaal behandelen als het kan, fysiek als het moet'**

De commissie heeft advies uitgebracht over de keuze voor de leverancier van de EPD software. Omdat er grote inzet nodig was voor de Covid-19 pandemie is de daadwerkelijke invoering van het nieuwe systeem uitgesteld tot 2022. De cliëntenraad volgt de ontwikkeling van het patiëntenportaal op de voet, omdat dit een belangrijke bijdrage geeft aan een betere dienstverlening aan onze patiënten onder meer op het gebied van het maken van afspraken, behandelinformatie, eHealth. De cliëntenraad onderschrijft de doorontwikkeling van eHealth en digitale zorginnovatie. In het uitgebrachte advies heeft de CR aandacht gevraagd voor de niet-digitale patiënt, voor wie er ook een fysieke behandeling moet worden geboden.

### *Commissie Spoed Eisende Hulp (SEH), Acute Zorg, Poliklinieken, Buitenpoli's, Apotheek en Laboratorium*

#### **Quote: 'Advance Care Planning (ACP) heeft landelijk veel waardering gekregen en wordt nu uitgerold naar de eerste lijn in de Gelderse Vallei'**

De ontwikkelingen rond de SEH hadden de hoogste prioriteit voor de commissie. Dit vanwege de landelijke ontwikkelingen en de stand van zaken met betrekking tot de SEH van Ziekenhuis Gelderse Vallei. Vanuit de commissie zijn meerdere gesprekken gevoerd over ACP, Covidzorg op video, beheersplan SEH en de visie op de Acute Zorg in de toekomst. Daarnaast is onder meer gesproken over de structurele inzet van een traumachirurg en een internist, de samenwerking met de afdelingen en de huisartsenpost. Eén van de artsen heeft een presentatie verzorgd over het videoproject patiëntervaringen inzake Covidzorg in de vergadering van de CR. Het regionale project 'Alles onder één dak: Bio-psycho-sociale integratie van zorg voor verwarde patiënt in de Gelderse Vallei', heeft in 2021 een vervolg gekregen. ZGV/SEH is penvoerder van dit project. Vanuit de commissie is actief deelgenomen aan de werksessies van dit project. Inzake het laboratorium valt te melden dat gesprekken zijn gevoerd over de integratie van de bestaande samenwerking van de Trombosedienst in RAMO (VKA (vitamine K antagonist) - zorg en stollingsadvies) en over de samenwerking inzake laboratoriumonderzoek in een nieuw Lab Oost. In het verslagjaar is tweemaal gesproken met de projectleider over de verschillende afgeronde en lopende projecten 'Optimalisatie polikliniek processen', 'Patiënt ontslag proces' en 'Ontvangst patiënt op operatieafdeling'. Het jaarlijkse overleg met de Vallei Apotheek over het project kijksluiter en de resultaten van de uitgevoerde audit is om praktische redenen uitgesteld tot begin 2022.

### *Commissie Kwaliteit en Zorg*

#### **Quote: 'Kwaliteit van zorg, met een menselijke maat, aandacht en betrokkenheid'**

Elk jaar organiseert de Cliëntenraad een zogenoemde impressieronde. In 2021 werden willekeurige patiënten en bezoekers in de centrale hal gedurende een week gevraagd naar hun beleving van de informatie die het ziekenhuis verstrekt. Over het algemeen zijn ze tevreden tot zeer tevreden over het ziekenhuis. De patiënt wordt als mens gezien en de communicatie en informatievoorziening voldoet redelijk tot goed aan de verwachtingen. De resultaten zijn gepubliceerd op de website. Er vinden diverse metingen naar de mening van patiënten plaats aan de hand van vragenlijsten. Zowel in het kader van landelijke onderzoeken als specifiek voor het ziekenhuis. De uitslagen worden besproken met de commissie. De Cliëntenraad vraagt daarbij aandacht voor laaggeletterdheid, anderstaligen, doven en slechtzienden/blinden.

Een commissielid is actief betrokken geweest bij de externe audit voor het verkrijgen van het kwaliteitskeurmerk van Qualicor Europe voor het ziekenhuis. Maar ook intern is de commissie continu betrokken bij diverse werkgroepen die de ervaringen van patiënten bespreken met het doel hiervan te leren en de zorgverlening te verbeteren.

De commissie heeft regelmatig overleg met diverse afdelingen, zoals hoofd Kwaliteit en Veiligheid en hoofd Communicatie. De commissie heeft meegedacht over de update van de medische ethiek en een lid heeft zitting in de expertgroep seniorvriendelijk.

Ook is met de Verpleegkundig Advies Raad gesproken. Immers, de menselijke maat, de aandacht en betrokkenheid van de verpleegkundige is zo belangrijk voor de patiënt om zich veilig en in goede handen te voelen in ons ziekenhuis.

#### *Commissie financiën & organisatie*

##### **Quote "de harde cijfers in coronatijd"**

De commissie F&O overlegt ongeveer 4x per jaar met de manager FIC, door de corona tijd gebeurde dit via Teams. Tijdens deze overleggen werden de cijfers tijdens COVID-19 besproken en naar de gevolgen gekeken. Organisatorische zaken hadden door de COVID-19 een lagere prioriteit.

#### *Vergaderingen*

De CR is in 2021 tien keer in een reguliere vergadering (digitaal) bijeen geweest. Vijfmaal werd vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur waarvan tweemaal 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 overlegvergadering met de Raad van Bestuur 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 / instemming*

In 2021 heeft de CR advies/instemming uitgebracht aan de Raad van Bestuur over:

1. Begroting ZGV 2021
2. Jaarrekening ZGV 2020
3. Meerjaren huisvestings- en investeringsplan
4. Eyescan
5. RAMO
6. Financieringsaanvraag Lab Oost
7. Intentieverklaring overheveling reumatologische zorg naar Sint Maartenskliniek
8. Plan van aanpak patiëntervaring
9. Procedure openbaarmaking patiëntveiligheidsincidenten
10. Plaatsvervangend medisch leden klachtencommissie
11. Kandidaat voorzitter Raad van Bestuur
12. Travelclinic
13. E-health
14. Patiëntveiligheidsplan

#### *Vooruitblik op 2022*

In 2022 werkt de CR onder andere aan de volgende speerpunten: het volgen van diverse metingen naar patiënttevredenheid, de invoering van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), betrokkenheid bij de ontwikkelingen van de acute zorg en de Spoed Eisende Hulp (SEH) en het stimuleren van gezondheidspreventie zoals gezonde voeding en beweging.

#### *Samenstelling CR per 31 december 2021*

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

Eind december 2021 is afscheid genomen van Carolien Gooiker en Henk Roseboom.  
De werving van nieuwe leden is in gang gezet. Dit heeft geresulteerd in de benoeming van Nils Baanstra per 1 januari 2022 als nieuw lid van de CR.