

Jaarverslag Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei 2017



Voorwoord

Graag kijkt de Cliëntenraad (CR) van het Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) met u terug op het jaar 2017, dat door ons het thema 'de patiënt centraal!' meekreeg. Het meest duidelijk hebben we dit kunnen inbrengen bij de jaarlijkse beleidsdagen, waar het strategisch kader voor de komende jaren geformuleerd wordt. Daarnaast was het een jaar waarin veel veranderingen hebben plaats gevonden op bestuurlijk niveau in het ziekenhuis. Inmiddels is het verscherpt toezicht van de IGZJ opgeheven en kijken we vol vertrouwen uit naar de samenwerking met Mirjam in het Veld en Arjen Hakbijl die de nieuw aangestelde Raad van Bestuur.

Hoe werkt de Cliëntenraad ?

De raad van bestuur is conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen verplicht de CR advies te vragen over de begroting, jaarrekening, veranderingen in de organisatie en de zorg en het strategisch plan.

Adviesaanvragen worden vanuit het perspectief van de cliënt beoordeeld. De voorbereiding van gesprekken c.q. adviezen vindt plaats in commissies uit de CR. De besluitvorming vindt plaats in de CR-vergaderingen.

Ook in het afgelopen jaar zijn de leden van de CR actief betrokken geweest bij veranderingen die in de zorg plaatsvinden, in samenspraak met de zorgprofessionals van het ziekenhuis.

Commissies

Thema's waar de commissies zich in 2017 op hebben gericht waren gebaseerd op het strategisch kader ZGV en het meerjarenplan CR. Hierbij ging het om zaken zoals: opname in het ziekenhuis, behandeling door het specialisme en de verpleging en ontslag uit het ziekenhuis. Met name ook: wie heeft de regie en hoe zijn de processen geregeld.

Impressierondes klinische afdelingen en poliklinieken

Ook in 2017 hebben leden van de CR in tweetallen diverse afdelingen en poliklinieken bezocht. Er werd gelet op aspecten als gastvrijheid, communicatie en bejegening, toegankelijkheid, inrichting en hygiëne/schoonmaak.

Indien mogelijk werd er ook met patiënten gesproken over hun ervaringen.

De patiënten waren over het algemeen tevreden over de communicatie met de verpleegkundigen. Er werd voldoende privacy ervaren. Het eten vond men goed tot uitstekend.

Ten aanzien van zaken zoals het schoonmaken en het chronisch gebrek aan ruimte (gangen worden als kantoor en/of opslag gebruikt) liggen volgens zowel patiënten als verpleegkundigen nog verbeterpunten. Ook de tv's bij het bed zijn klein en verouderd.

Tevens is het wenselijk dat patiënten worden geïnformeerd over de wachttijden tijdens een bezoek aan de polikliniek. Dit gebeurt nog niet bij alle poliklinieken.

De resultaten van de impressierondes zijn met de raad van bestuur besproken. Punten rondom schoonmaak en inrichting zijn voortvarend opgepakt door facilitaire zaken.

Facilitaire zaken

In 2017 is er regelmatig overleg geweest met de directeur facilitair bedrijf en het hoofd hoteldienst. Vrijwel alle facilitaire 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; vervanging van de informatievoorzieningen aan het bed; de aanmeldzuilen in de centrale hal en op de poliklinieken; hygiëne en kwaliteit van de schoonmaak; de inrichting van het ziekenhuis ; muurschilderingen in gerenoveerde verpleegkamers, enz.

De CR was in 2017 actief betrokken bij de voorbereidingen voor het opstarten van het digitale patiëntenportaal.

Financiën

De financiële commissie bereidde de adviezen voor over o.a. de jaarrekening, begroting, kwartaalrapportages en eventuele ombuigingsmaatregelen.

SEH en poliklinieken

In 2017 is de commissie SEH en poliklinieken tweemaal op bezoek geweest bij de leidinggevende van de Spoedeisende Hulp.

De gesprekken vonden in een open sfeer plaats. Er werden zaken besproken als: de verbetering van de bereikbaarheid; de doorstroom, de personele situatie, het waarborgen van de privacy van de patiënten en de samenwerking Huisartsenpost en Spoedzorg.

Interne- en externe activiteiten

Werkbezoek in kader van de regionale samenwerking van ZGV, Rijnstate en Slingeland Ziekenhuis. Deelname aan impressierondes; evaluatie werkzaamheden en functioneren van de CR; overleg met diverse geledingen binnen het ziekenhuis. Er werden diverse congressen, netwerkdagen en symposia bezocht.

Bestuurlijke veranderingen in ZGV

De cliëntenraad werd actief betrokken bij de bestuurlijke wisselingen die in 2017 in ZGV plaatsvonden, bij het daaropvolgende verscherpte toezicht/onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) en het werven van nieuwe bestuurders en nieuwe leden voor de Raad van Toezicht.

Vergaderingen

De raad is in 2017 tien keer in een reguliere vergadering bijeen geweest. Driemaal 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.

Evenals in voorgaande jaren heeft de raad zich tijdens de reguliere vergaderingen door zorgprofessionals uit Ziekenhuis Gelderse Vallei laten informeren over uiteenlopende onderwerpen.

Adviezen

In 2017 heeft de CR gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht aan de raad van bestuur over:

- | | |
|--|----------|
| 1. Begroting ZGV 2017 | positief |
| 2. Profielschets en benoeming nieuwe leden raad van toezicht | positief |
| 3. Jaarrekening ZGV 2016 | positief |
| 4. Herinrichting beddencapaciteit | positief |
| 5. Voordracht lid klachtencommissie | positief |
| 6. Startnotitie en intentieverklaring regionale zorgagenda | positief |
| 7. Aanpassing klachtenregeling ZGV | positief |
| 8. Profiel en benoeming voorzitter raad van bestuur | positief |
| 9. Verlenging contract interim raad van bestuur tot eind 2017 | positief |
| 10. Tijdelijke benoeming 2 ^e statutair bestuurder tijdens interim periode | positief |
| 11. Intentieverklaring "Maak de Zorg rookvrij" | positief |
| 12. Deelname Zorgkaart Nederland | positief |
| 13. Profiel 2 ^e lid raad van bestuur | positief |
| 14. Strategisch kader 2017-2020, versie 2018 | positief |

Samenstelling CR per 31 december 2017

Dhr. J.W. (Hans) Overeem, voorzitter, Renswoude

Mw. F. (Fenny) Bijl, vicevoorzitter, Veenendaal

Dhr. A.C. (Ton) Boer, secretaris, Veenendaal

Mw. P. (Pytrich) Cnossen, Bennekom

Mw. C. (Carolien) Gooiker, Wageningen

Dhr. H. (Henk) Roseboom, Veenendaal

Dhr. H. (Han) Vunderink, Veenendaal

Dhr. R. (Rik) Bijl, Bennekom

Mw. A. (Anneke) Flink, Veenendaal

Dhr. H (Henk) Schoonderbeek, Ede

Mw. A. (Aline) Baakman, ambtelijk secretaris