

JAARVERSLAG 2020
CLIËNTENRAAD ST JANSDAL

1. Missie, doel en taak

De missie van de Cliëntenraad is:

Focus op het welbevinden van patiënten, die met liefde en compassie de beste zorg in een helende omgeving ontvangen.

Vanuit de doelstelling op te komen voor de gemeenschappelijke belangen van patiënten en voor hen een spreekbuis te zijn geeft de Cliëntenraad (CR) gevraagd en ongevraagd adviezen aan de Raad van Bestuur (RvB). De CR zorgt ervoor goed op de hoogte te blijven van de vele onderwerpen die in de gezondheidszorg actueel zijn en is de spreekbuis voor alle patiënten die gebruik maken van het ziekenhuis St Jansdal in Harderwijk en Lelystad en de daarbij behorende gezondheidscentra in Dronten, Nijkerk en Putten.

De CR verkrijgt informatie vanuit gesprekken met de "achterban" (de vele mensen die wij spreken over en vragen naar hun ervaringen in het ziekenhuis), vanuit deelname aan interne audits, haar eigen gerichte afdelingsbezoeken en patiëntenpanel-enquêtes, vanuit de bijeenkomsten in het kader van patiëntenparticipatie en vanuit ZorgkaartNederland.nl.

De CR toetst het ziekenhuisbeleid en stuurt waar nodig in een richting die aan gerechtvaardigde wensen en behoeften van de patiënt tegemoet komt.

2. Samenstelling

De CR was in het jaar 2020 als volgt samengesteld.

Naam	Functie	Woonplaats
Dim van Rhee	Voorzitter	Harderwijk
Joke Heinen	Vicevoorzitter	Putten
Thom Ummels	Lid	Lelystad
Jetty ten Napel	Lid	Ermelo
Marjan Nieuwenhuis	Lid	Zeewolde
Charlie Ramautar	Lid	Dronten
Frans Deuring	Lid	Harderwijk
Vacature	Lid	Nunspeet
Aart-Jan Smits	Lid	Lelystad
Fred Zalm	Lid	Nijkerk

Tot grote ontzetting overleed op 8 maart 2020 onverwacht onze voorzitter Dim van Rhee. De - toen nog zo geheten - Patiëntenraad was hem zeer dierbaar en hij had daar nog veel mee willen bereiken. Die tijd was hem helaas niet gegund. Hij liet echter een gemotiveerde groep leden achter, die zijn bezieling delen.

Op 1 september 2020 eindigde na 8 zittingsjaren het lidmaatschap van Frans Deuring. Dit betekende dat wij in het laatste kwartaal drie vacatures open hadden staan. Gelukkig zijn wij in staat gebleken deze plekken in te vullen met ingang van 1 januari 2021.

Fred Zalm besloot vanwege persoonlijke redenen zijn zittingstermijn eerder te beëindigen en verliet de Cliëntenraad op 1 december 2020. Ook deze plek hebben wij per 1 januari 2021 kunnen invullen.

3. Ondersteuning

Het ziekenhuis St Jansdal ondersteunt de CR zowel in personele als in financiële zin. In dit verband kunnen worden genoemd secretariaatswerkzaamheden, vergaderfaciliteiten, onkostenvergoeding, scholing en lidmaatschap van de overkoepelende organisatie NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg).

4. Wetswijziging Wmcz

Met ingang van 1 juli 2020 trad de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 in werking. Deze wet geeft Cliëntenraden – en daarmee cliënten – meer zeggenschap en invloed. De Cliëntenraad krijgt in plaats van “verzwaard adviesrecht” instemmingsrecht. Dit is vooral een prikkel om te komen tot een gezamenlijk besluit en om de Cliëntenraad al in een vroeg stadium te betrekken. Op deze manier krijgt de Cliëntenraad echt invloed op de besluitvorming en wordt het cliëntenperspectief beter gehoord. De eerste aanpassing die wij hebben gedaan is aan het begin van 2020 de naam van de Patiëntenraad te wijzigen in Cliëntenraad.

De tweede aanpassing was het aanstellen van een ambtelijk secretaris. Deze functionaris is verplicht onder de nieuwe Wmcz. Wij hebben deze ambtelijk secretaris na een sollicitatieperiode gevonden in Tjerk Rintjema. Hij is per 1 december 2020 in dienst getreden van het St Jansdal en ondersteunt de CR voor 6 uur per week.

5. Corona

Halverwege de maand februari werden wij gealarmeerd door meldingen over een onbekend opkomend virus dat alle alarmbellen deed rinkelen. Binnen een maand stond alles op zijn kop. Behalve alle narigheid die COVID-19 met zich meebracht, betekende dit voor de CR dat wij niet meer fysiek konden en mochten vergaderen. Het ziekenhuis werd – terecht - verboden terrein voor ons. De plannen die wij hadden gemaakt en de activiteiten die we wilden ontplooiën werden stilgelegd. Wij hebben onze vergaderingen nog wel digitaal voortgezet, maar het uitvoeren van plannen werd bijzonder lastig. Hieronder geven wij aan wat we nog hebben kunnen uitvoeren.

6. Werkwijze

6.1. Werkplan

De activiteiten van de CR komen voort uit een jaarlijks opgesteld werkplan. Het werkplan 2020 kwam deels niet tot uitvoering door bovenvermelde redenen

6.2. Intern beraad

De CR vergadert maandelijks; dit is het zgn. intern beraad. In dit beraad worden de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur voorbereid, worden conceptadviezen besproken en vastgesteld en worden andere relevante thema's besproken.

6.3. Overlegvergaderingen

In de even maanden – zes keer per kalenderjaar dus – vindt overleg plaats van de CR met de Raad van Bestuur (RvB). Zowel de gevraagde als de ongevraagde CR-adviezen of instemmingsaanvragen komen hierin aan de orde, alsook de reactie van de RvB hierop. Het overleg verloopt in grote openheid en in een constructieve sfeer.

6.4. Aandachtsgebieden

Elk CR-lid heeft een of meer specifieke aandachtsgebieden met vastgestelde thema's. Hiermee streeft de CR naar spreiding van expertise en naar doelmatigheid.

6.5. Gevraagde en ongevraagde adviezen

Alle door de wet voorgeschreven onderwerpen worden door de RvB ter advisering aan de CR voorgelegd. In het verslagjaar heeft de RvB zich op verzoek van de CR verplicht de jaarlijkse kaderbrief ter advisering voor te leggen. Daarnaast brengt de CR regelmatig ongevraagde adviezen uit.

Gevraagde adviezen

- Uitbreiding RvB met een extra lid
- Verplaatsing electieve galblaas en liesbreuk chirurgie naar Lelystad
- Financiering Masterplan
- Strategieplannen t/m 2025

Ongevraagde adviezen

- Naamswijziging Patiëntenraad naar Cliëntenraad
- Bezoektijden Harderwijk

7. Zorgkwaliteit

7.1. Toegangstijden

Toegangstijd – in het dagelijkse spraakgebruik ook wel wachttijd genoemd – is het aantal dagen dat het duurt voordat een patiënt voor de eerste keer een polikliniek bezoekt. De maximaal aanvaardbare norm die het St Jansdal hiervoor hanteert is 28 dagen voor toegang tot de polikliniek en diagnostiek en 49 dagen voor behandeling.

De CR monitort de toegangstijden maandelijks en bespreekt deze met de Raad van Bestuur. De CR doet dit omdat zij groot belang hecht aan snelle diagnose en mogelijke behandeling van patiënten en om snel te kunnen signaleren wanneer de toegangstijden oplopen.

In 2020 is vanaf maart onder druk van de COVID-19 epidemie de reguliere en planbare zorg opgeschoven. Alleen spoedzorg werd nog verleend. Na de 1^e golf kon de reguliere zorg langzaam weer worden opgeschaald. Helaas sloeg in september de tweede golf COVID-19 toe en opnieuw werd alle reguliere zorg vooruitgeschoven. Om die reden was het weinig zinvol om de wachttijden te monitoren en hebben we dit uitgesteld tot betere tijden in 2021.

7.2. ZorgkaartNederland.nl

Vanaf 2008 is de website www.zorgkaartnederland.nl in gebruik. Op deze website kunnen mensen hun ervaring met een zorgverlener kenbaar maken onder meer doormiddel van een 'rapportcijfercijfer'.

ZorgkaartNederland mag door iedereen ingevuld worden en door iedereen geraadpleegd worden. Tijdens de maandelijkse CR-vergaderingen worden de uitkomsten gemonitord. Vanaf 2008 hebben 1070 mensen een waardering op de Zorgkaart ingevuld over ziekenhuis St Jansdal; gemiddeld was de waardering over die jaren 8,7. In 2019 was het gemiddelde cijfer 8,9.

In 2020 zijn weinig waarderingen geplaatst. Logisch, gezien de uitgestelde zorg. Het aantal cijfers dat nog wel werd geplaatst was lager dan vijf per maand, maar waren nog wel hoog. De inzet van de zorgmedewerkers werd dus wel goed gewaardeerd.

7.3. Dashboardinformatie

St Jansdal vraagt patiënten om via het invullen van een enquête hun ervaringen kenbaar te maken. De resultaten hiervan worden in het zogeheten dashboard verwerkt. De CR monitort dit dashboard elk kwartaal. Vastgesteld wordt of de doelstellingen met betrekking tot positieve en negatieve ambassadeurs bereikt zijn. De CR heeft dit jaar geen uitkomsten kunnen volgen, opnieuw vanwege de uitgestelde reguliere zorg.

8. Patiëntenparticipatie

8.1. Patiëntenpanel

De CR heeft een digitaal patiëntenpanel opgericht. Dit gebeurt door te vragen aan patiënten/cliënten of zij geheel vrijwillig hun emailadres willen achterlaten. Ook op de schermen van de wachtruimtes van de poliklinieken staat een oproep om panellid te worden. Dit panel wordt enkele keren per jaar door de CR geraadpleegd over relevante onderwerpen. De uitkomsten van deze raadpleging leiden doorgaans tot een advies van de CR aan de RvB.

8.2. Panelconsultaties

In 2020 is het panel geraadpleegd over de volgende onderwerpen:

- Bezoekuren
- Zorg in Coronatijd (uitgesteld of digitaal)
- Behandelgrenzen

De panelleden ontvingen steeds een terugkoppeling met informatie over de uitkomsten van de vraagstellingen.

9. Interne contacten

9.1. Raad van Bestuur

De CR onderhoudt nauw contact met de RvB. Dit contact verloopt soepel en is constructief van aard. Naast de tweemaandelijks overlegvergaderingen zijn er meerdere contactmomenten wanneer ontwikkelingen of gebeurtenissen daartoe aanleiding geven.

9.2. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) is geen structurele gesprekspartner van de CR. Eén keer per jaar wordt op initiatief van de CR een themabijeenkomst gehouden met de RvT, waaraan ook de RvB aan deelneemt. Door COVID-19 is dit jaar de bijeenkomst digitaal gehouden waarbij de meerjarenstrategie van het ziekenhuis het onderwerp was.

9.3. Ondernemingsraad

In St Jansdal worden de belangen van iedereen geborgd.

De CR staat voor de gemeenschappelijke belangen van de patiënten. De Ondernemingsraad (OR) staat voor de belangen van alle medewerkers die werkzaam zijn in het ziekenhuis.

Sommige belangen kunnen grensoverschrijdend zijn. Wanneer er iets verandert voor de verpleging kan dit weerslag hebben op de patiënten. Daarom hecht de CR groot belang aan wederzijds contact met de andere belangenbehartigers.

Twee tot drie keer per jaar overlegt de CR samen met de OR en de VAR (Verpleegkundig Adviesraad) over lopende zaken. Dit blijkt een zinvol overleg te zijn waarin feiten en problemen gedeeld worden. Waar mogelijk versterken gremia elkaar om tot een positief eindresultaat te komen.

9.4. Verpleegkundig Adviesraad

De CR vindt het belangrijk om goed contact te onderhouden met de medewerkers van St Jansdal. De Verpleegkundig Adviesraad (VAR) is in dit kader een belangrijke gesprekspartner. De VAR kan 'vanaf de werkvloer' signalen afgeven die patiënt belangen raken. Omgekeerd kan de CR de VAR informeren over signaleringen vanuit patiënt perspectief.

9.5. Medische staf

De CR onderhoudt regelmatig contact met het bestuur van de medisch specialisten. Beiden vinden dit zeer zinvol. De CR kan – aan de hand van voorbeelden – aangeven hoe patiënten de contacten met hun behandelend specialist ervaren. De medisch specialisten willen graag geïnformeerd worden hoe hun manier van werken wordt ervaren door patiënten. Deze gesprekken gaan overigens nooit inhoudelijk over medische zaken.