

Catharina Ziekenhuis



Clëntenraad
JAARVERSLAG 2024

Inhoud

1.	Woord vooraf	3
2.	Algemeen.....	3
	2.1 Algemene ontwikkelingen	3
	2.2 Aandachtspunten	3
	2.3 Vergaderingen	4
3.	Gastspreekers - werkbezoeken	4
	3.1 Geriatrie.....	4
	3.2 Facilitaire zaken	4
	3.3 Duurzaamheid	4
	3.4 Patiënt journeys	5
	3.5 Kwaliteit en veiligheid	5
	3.6 Ontwikkeling Strategie	5
	3.7 Vrijwilligers	5
	3.8 Financiën	5
	3.9 Zelf- en samenredzaamheid	5
	3.10 Rookbeleid.....	5
	3.11 Wetenschapsbureau.....	5
	3.12 Mijn Catharina	5
	3.13 Poliproces van de toekomst	5
	3.14 Digitalisering.....	6
	3.15 Keuken.....	6
	3.16 Monitoringscentrum	6
4.	Overige interne contacten.....	6
5.	Externe contacten	6
	5.1 Regio cliëntenraden.....	6
	6.1 Santeon Cliëntenraden	6
6.	Cliëntenpanel	7
7.	Adviezen	7
	7.1 Positieve adviezen	7
	7.2 Negatief advies	7
	7.3 Ongevraagd advies	7
8.	Samenstelling Cliëntenraad.....	7
9.	Tot slot.....	8

1. Woord vooraf

Dit jaarverslag biedt een overzicht van de activiteiten en contacten van de Cliëntenraad van het Catharina Ziekenhuis met diverse geledingen in en buiten het ziekenhuis in 2024. Doel van dit jaarverslag is om inzicht te geven in onze voortdurende inzet voor het verbeteren van de zorg- en dienstverlening aan patiënten en bezoekers van het Catharinaziekenhuis.

Het jaar 2024 stond voor het Catharinaziekenhuis in het teken van de totstandkoming van de nieuwe strategische koers. Met het visiedocument 'Zorg voor onze Regio' zijn de contouren uitgezet voor de periode 2025 – 2035. Stroomlijnen van de zorgprocessen en samenwerking met de 1^e, 2^e en 3^e lijn zijn de belangrijkste pijlers van het plan om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden.

De raad heeft het bijzonder op prijs gesteld om met een afvaardiging deel te mogen uitmaken van het proces om te komen tot een nieuwe koers. De raad vertrouwt erop ook bij de implementatie van de plannen betrokken te worden en steeds aandacht te vragen voor de vraag "wat betekent dit voor de patiënt?"

Ook in 2024 onderhield de raad een positieve en constructieve relatie met de Raad van Bestuur, de diverse medezeggenschapsorganen, (afdelings)managers én medewerkers op de werkvloer. Wij spreken dan ook graag onze dank uit aan alle medewerkers van het ziekenhuis voor de plezierige samenwerking in het afgelopen jaar.

Leonie Verhagen-Coopmans
Voorzitter Cliëntenraad

2. Algemeen

2.1 Algemene ontwikkelingen

In het eerste half jaar van 2024 was de functie van de tweede bestuurder vacant. De voorzitter van de Raad van Bestuur werd in deze periode deskundig bijgestaan door een Interim Bestuursraad. Gelukkig werd met de indiensttreding van mevrouw Drs. Marie Claire van Hek, benoemd tot bestuurder, de Raad van Bestuur voltallig. De Cliëntenraad werd betrokken bij de formulering van het profiel van het nieuwe bestuurslid.

Naast de ontwikkeling en vaststelling van de strategische koers voor 2025-2035 waren er in het ziekenhuis ook belangrijke ontwikkelingen op het gebied van digitale transformatie en duurzame zorg. Het hybride zorgplatform 'Zorg bij jou' (het thuismonitoringsplatformplatform in Santeonverband) werd verder uitgerold. Met invoering van Real-Time Demand and Capacity Management -methodiek, wordt dagelijks de vraag en capaciteit van ziekenhuisbedden in kaart gebracht en geoptimaliseerd. Met als positief gevolg: minder leegstaande bedden, minder patiënten die overgeplaatst worden en minder uitgestelde operaties.

2.2 Aandachtspunten

In 2024 had de Cliëntenraad de volgende aandachtspunten:

- Innovatie/Medische informatie- en Communicatietechnologie;
- Patiënt van nu en straks;
- Klachtafhandeling;
- Dienstverlening;

- Veilige- en waardegedreven zorg;
- Communicatie;
- Medische ethiek.

2.3 Vergaderingen

De Cliëntenraad is in 2024 elf keer bijeengekomen. Vast onderdeel van de vergadering wordt gevormd door het overleg met de Raad van Bestuur. De voorzitter van de Raad van Bestuur woonde samen met de secretaris van de Raad van Bestuur, tien maal de vergadering bij. Eenmaal sloot ook Marie Claire van Hek aan bij de vergadering. De Cliëntenraad hecht veel waarde aan dit maandelijks overleg. Naast de steeds terugkerende agendapunten als 'Financiën' en 'Kwaliteit en Veiligheid', komen in het overleg ook actuele zaken en ontwikkelingen aan de orde.

Tweemaal werd in 2024 het overleg van de Cliëntenraad met de Raad van Bestuur, ook bijgewoond door de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht.

Naast het mondeling overleg wordt de Cliëntenraad ook schriftelijk op de hoogte gehouden van de gang van zaken in het ziekenhuis. Maandelijks ontvangt de Cliëntenraad de Maandrapportage (MARAP) waarin verantwoording wordt afgelegd over onder meer de financiële situatie, de kwaliteit en veiligheid van de zorg en de ontwikkelingen op digitaal gebied. Ook de besluitenlijsten van de Raad van Bestuur worden met de Cliëntenraad gedeeld.

De raad fungeert tevens als Cliëntenraad van het Medisch Specialist Bedrijf. In 2024 heeft er door omstandigheden slechts één bijeenkomst met een afvaardiging van het MSB plaatsgevonden.

3. Gastsprekers - werkbezoeken

In 2024 zijn gastsprekers uitgenodigd om de Cliëntenraad bij te praten over verschillende onderwerpen en actuele situaties. De raad heeft twee werkbezoeken in het ziekenhuis afgelegd.

3.1 Geriatrie

Met twee geriateren is gesproken over pro-actieve zorgplanning. Artsen en artsen in opleiding worden getraind om het gesprek met de patiënt en zijn naaste aan te gaan waarbij de patiënt met zijn behandelend arts zijn wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rond het levenseinde bespreekt en vastlegt.

3.2 Facilitaire zaken

Met de manager Huisvesting, Services en Technologie is in het begin van jaar gesproken over voorgenomen verbouwingen, de ontwikkelingen op ICT gebied, het parkeerbeleid en het rookbeleid. In een tweede overleg in het najaar, is met hem en de manager Services gesproken over het voorstel om betaald parkeren bij de Spoedeisende Hulp mogelijk te maken. Daarmee wordt voorkomen dat medewerkers en derden gebruik maken van parkeerplaatsen die bedoeld zijn voor bezoekers van de Spoedeisende Hulp, de huisartsenpost en de dienstapotheek.

3.3 Duurzaamheid

Het beleidsplan Duurzaamheid is toegelicht door de Energie- en milieucoördinator.

3.4 Patiënt journeys

Door de Strategisch Communicatieadviseur is een presentatie gegeven over de stand van zaken rond het project “patiënt journeys”. Door middel van dit project wordt in kaart gebracht waar het proces voor de patiënt kan worden geoptimaliseerd.

3.5 Kwaliteit en veiligheid

Medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid hebben een presentatie gegeven over de aantallen en trends in klachten, claims en calamiteiten.

Met de manager Kwaliteit en Veiligheid is onder meer gesproken over een nieuwe opzet om patiëntervaringen via een kortcyclusmethode te meten.

3.6 Ontwikkeling Strategie

De Projectleider van het Strategieteam heeft een presentatie gegeven over de werkwijze om te komen tot het strategieplan 2025-2035 en daarbij een schets gegeven van de eerste contouren van het plan.

3.7 Vrijwilligers

De Cliëntenraad heeft een boeiende ontmoeting gehad met de coördinator vrijwilligers, waarin uitgebreid de belangrijke inzet van de ruim honderd vrijwilligers in het ziekenhuis is besproken.

3.8 Financiën

De manager Planning & Control heeft tweemaal in de vergadering een toelichting gegeven: in mei naar aanleiding van de adviesaanvraag over de jaarrekening 2022 en in november in verband met de adviesaanvraag over de begroting 2024.

3.9 Zelf- en samenredzaamheid

De manager Patiëntenlogistiek heeft een presentatie gegeven over de stappen die in regionaal verband gezet worden om de zelfredzaamheid van de patiënt (en/of zijn naaste) te bevorderen.

3.10 Rookbeleid

Met de secretaris van de Raad van Bestuur is een rondgang gemaakt over het terrein om te bezien op welke plekken eventueel een rookabri geplaatst zou kunnen worden.

3.11 Wetenschapsbureau

De decaan van het Wetenschapsbureau heeft een toelichting gegeven op de werkwijze van het bureau en de diverse plannen en pilotprojecten toegelicht.

3.12 Mijn Catharina

Met de Functionaris Gegevensbescherming is gesproken over het voorgenomen besluit om alleen op aanvraag de logging te verstrekken. Logging is het bijhouden van wie, waar en wanneer data in het patiëntendossier heeft ingevoerd, aangepast en ingezien. De logging is direct te zien in Mijn Catharina.

3.13 Poliproces van de toekomst

Aan de Cliëntenraad is het plan ‘Poliproces van de toekomst’ door de manager van het hartcentrum (projectleider) toegelicht.

3.14 Digitalisering

Manager Innovatie heeft een presentatie gegeven over de voorgenomen plannen rond verdere digitalisering van het patiëntcontact. Uitgangspunt is “digitaal tenzij”.

3.15 Keuken

De raad heeft een werkbezoek gebracht aan de centrale keuken en een presentatie gekregen over de eerste ervaringen met het programma ‘Samen Beter Eten’.

3.16 Monitoringscentrum

De raad heeft een werkbezoek gebracht aan het Monitoringscentrum in het ziekenhuis en een toelichting gekregen over de werkwijze van de monitoringsverpleegkundigen.

4. Overige interne contacten

De Cliëntenraad informeert zich niet alleen door het uitnodigen van gastsprekers maar heeft in het verslagjaar ook periodiek contact onderhouden met diverse medewerkers van het ziekenhuis.

- Eén van de leden van de Cliëntenraad is lid van de Commissie Ethiek.
- De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar regelmatig contact met de voorzitter van de Patiëntenraad van het Catharina Kanker Instituut (CKI).
- Twee leden hebben vier maal per jaar overleg met een van de Zorgmanagers.
- Twee leden maken deel uit van de expertgroep patiëntparticipatie.
- Twee leden hebben een presentatie gegeven aan de Ondernemingsraad, waarin de taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn toegelegd.
- De voorzitter heeft driemaal per jaar een overleg met het Dagelijks Bestuur van de Ondernemingsraad.

5. Externe contacten

5.1 Regio cliëntenraden

Ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen de voorzitters van de cliëntenraden van de vier regionale ziekenhuizen (Elkerliek Ziekenhuis, Máxima Medisch Centrum (MMC), St. Annaziekenhuis en Catharina Ziekenhuis).

In 2024 werd een gezamenlijke bijeenkomst voor de voltallige cliëntenraden van de regioziekenhuizen georganiseerd door de Cliëntenraad van het MMC. Onderwerp van de bijeenkomst was ‘Hoe nemen ziekenhuizen patiënten mee in de steeds verder gaande (keten) samenwerking?’.

6.1 Santeon Cliëntenraden

Periodiek vindt overleg plaats tussen de voorzitters van de Santeon Cliëntenraden.

Ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen de voorzitters van de Cliëntenraden van de vier regionale ziekenhuizen (Elkerliek Ziekenhuis, Máxima Medisch Centrum, St. Annaziekenhuis en Catharina Ziekenhuis).

6. Cliëntenpanel

Het cliëntenpanel helpt het ziekenhuis en de Cliëntenraad om zich een beter beeld te vormen van wat er onder cliënten en bezoekers leeft. In beginsel worden de leden van het panel viermaal via een online onderzoek gevraagd hun ervaringen en meningen met ons te delen over actuele onderwerpen. Het cliëntenpanel heeft momenteel bijna achthonderd leden.

In 2024 zijn er vragenlijsten uitgezet met betrekking tot:

- Bekendheid met het retourneren van overgebleven medicijnen;
- Het op een begrijpelijke en toegankelijke manier van presenteren van data;
- De bewegwijzering in het ziekenhuis.

7. Adviezen

7.1 Positieve adviezen

De Cliëntenraad adviseerde positief op adviesaanvragen van de Raad van Bestuur over de volgende onderwerpen:

- Herbenoeming van mevrouw Letschert als lid van de Raad van Toezicht;
- De fusie van Facilitesse en Zorgholding met het Catharina Ziekenhuis;
- De juridische vormgeving van de joint venture bereidingenapotheek;
- De Jaarrekening 2023;
- De benoeming van Drs. M.C. van Hek als bestuurder;
- De begroting 2025
- Betaald parkeren bij de Spoedeisende Hulp;
- Het strategieplan ‘Zorg voor onze regio’ 2025-2035.

7.2 Negatief advies

De Cliëntenraad adviseerde negatief op het voorgenomen besluit om alleen op aanvraag de logging te verstrekken. De logging (het bijhouden van wie, waar en wanneer data in het patiëntendossier heeft ingevoerd, aangepast en ingezien) is te zien in Mijn Catharina. De Cliëntenraad acht het van groot belang dat patiënten op een eenvoudige manier kunnen zien of en door welke medewerker het patiëntendossier is geraadpleegd of is aangepast. Het negatief advies van de raad heeft geleid tot intrekking van het voorgenomen besluit.

7.3 Ongevraagd advies

De Raad heeft daarnaast een ongevraagd advies uitgebracht waarbij een aantal suggesties gedaan voor aanpassing van Mijn Catharina.

8. Samenstelling Cliëntenraad

Vanwege het aflopen van haar tweede zittingstermijn heeft de Cliëntenraad in januari 2024 afscheid genomen van Femke Stoop. In april 2024 traden twee 2 nieuwe leden toe: Wil van Haalen en Eylem Yigit. Met hun benoeming is de raad voltallig.

De samenstelling van de Cliëntenraad was in 2024 als volgt:

- **Henk Hendrix** (lid sinds september 2019);
- **Jan Meulenberg** (lid sinds november 2019);
- **Femke Stoop** (lid, vice-voorzitter sinds januari 2016 tot 31 januari 2024);

- **Joyce Uittenboogaard** (lid sinds september 2020);
- **Marian van Engelenburg, vice-voorzitter** (lid sinds september 2021);
- **Ellen Hollander** (lid sinds september 2021);
- **Wil van Haalen** (lid sinds april 2024);
- **Eylem Yigit** (lid sinds april 2024);
- **Leonie Verhagen-Coopmans, voorzitter** (lid sinds september 2018).

De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze functie werd tot 1 mei 2024 ingevuld door Jojanneke Hendriks, medewerker van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en vanaf die datum door Irene Verwoerd, medewerkster van de afdeling Dermatologie.

9. Tot slot

Wij vertrouwen erop u met dit jaarverslag een overzicht te hebben gegeven van de activiteiten van de Cliëntenraad in 2024. Mocht u meer informatie willen over een bepaald onderwerp dan kunt u een e-mail sturen naar infocliëntenraad@catharinaziekenhuis.nl. Ook suggesties hoe wij uw belangen nog beter kunnen behartigen ontvangen wij graag via dit e-mail adres.

Meer informatie over de Cliëntenraad is te vinden op de website van het Catharina Ziekenhuis:
<https://www.catharinaziekenhuis.nl/over-catharina/clientenraad/>