



catharina
een santeon ziekenhuis

Cliëntenraad

Samen beter

Jaarverslag 2020

**Gedreven
door het
leven.**

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Cliëntenraad. Een jaar waarin wij als gevolg van de coronamaatregelen maar ten dele zijn toegekomen aan de aandachtspunten die in de jaarplanning voor 2020 zijn opgenomen.

Ook in het Catharina Ziekenhuis had de toestroom van Covid-19 patiënten een grote impact op de zorgverlening en moesten er andere prioriteiten gesteld worden. Graag spreekt de Cliëntenraad op deze plaats haar waardering uit voor de enorme inzet van alle medewerkers in deze moeilijke periode. Dankzij hun professionaliteit, flexibiliteit en betrokkenheid bleef de zorg aan patiënten gewaarborgd.

In juli van dit jaar was Piet Batenburg voor het laatst als voorzitter van de Raad van Bestuur aanwezig in de vergadering van de Cliëntenraad. Zijn open wijze van communiceren heeft in belangrijke mate ertoe bijgedragen dat de Cliëntenraad een volwaardige medezeggenschapsrol kan vervullen in het Catharina Ziekenhuis.

Vanaf augustus 2020 nam de nieuwe voorzitter, Nardo van der Meer, zijn taak over. De Cliëntenraad heeft er alle vertrouwen in dat de plezierige en constructieve samenwerking met de Raad van Bestuur zal worden gecontinueerd.

Leonie Verhagen-Coopmans
Voorzitter Cliëntenraad

Algemene ontwikkelingen

Covid-19 pandemie

Het jaar 2020 was in veel opzichten een uitzonderlijk jaar. Nederland werd geconfronteerd met een pandemie die op vele gebieden een grote impact had, in het bijzonder op de zorgverlening. De pandemie had ook invloed op de werkzaamheden van de Cliëntenraad. Fysieke vergaderingen waren al snel niet meer mogelijk. Vergaderen via videobellen werd na wat onwennigheid de nieuwe werkwijze. Ook voor overleg met vertegenwoordigers van het ziekenhuis was de Cliëntenraad aangewezen op digitaal contact. Een aantal geplande activiteiten kon helaas geen doorgang vinden.

Door deelname van een lid van de Cliëntenraad aan de ethische werkgroep inzake 'code zwart' werd op een heel directe manier duidelijk welke zware beslissingen er mogelijk in het ziekenhuis genomen zouden moeten worden.

De Cliëntenraad werd formeel en informeel goed op de hoogte gehouden van de gevolgen van de pandemie voor de zorgverlening in het ziekenhuis. Uitgebreid werd gesproken over verwachte en onverwachte omstandigheden, dilemma's en de daarop aan te passen beleidsvorming in het ziekenhuis.

WMCZ 2018

Op 1 juli 2020 trad de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) in werking. In deze wet is de rol en positie van de cliëntenraad uitgebreid en verstevigd. Ten aanzien van een aantal onderwerpen is het verzaamd adviesrecht vervangen door een instemmingsrecht van de cliëntenraad. Een direct gevolg van deze wet is ook dat het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) van het Catharina Ziekenhuis verplicht is een cliëntenraad te hebben. In goed overleg met Raad van Bestuur en het bestuur van het MSB is besloten dat de Cliëntenraad met ingang van 1 januari 2021 tevens als cliëntenraad van het MSB zal gaan functioneren. Gekozen is voor twee afzonderlijke regelingen. Het huishoudelijk reglement en het informatieprotocol worden geactualiseerd en overeenstemming gebracht met de nieuwe wetgeving.

Klachtenregeling

De Cliëntenraad is nauw betrokken geweest bij de opstelling van een nieuwe klachtenregeling, die met ingang van 1 maart 2020 in werking is getreden. Op voordracht van de Cliëntenraad is mevrouw Ingeborg Moonen als lid van de Klachtenonderzoekscommissie benoemd.

Aandachtspunten in 2020

In het jaarplan 2020 zijn als aandachtspunt benoemd:

- Innovatie/Medische informatie- en Communicatietechnologie
- Patiënt van nu en straks
- Klachtafhandeling
- Dienstverlening
- Veilige en waardegedreven zorg
- Communicatie
- Medische ethiek

Zoals gemeld zijn als gevolg van de pandemie en de daaruit voortvloeiende coronamaatregelen sommige onderwerpen niet of anders opgepakt en uitgewerkt.

Vergaderingen

De Cliëntenraad is in 2020 12 keer bijeengekomen. Slechts 5 maal kon er een fysieke bijeenkomst plaatsvinden. De overige vergaderingen vonden plaats via videobellen. De voorzitter van de Raad van Bestuur woonde samen met de secretaris van de Raad van Bestuur telkens een deel van de vergadering bij. Zoals elk jaar werden in de vergaderingen (de voortgang van) projecten, beleidsvoornemens en actuele zaken besproken. Vanzelfsprekend was vanaf maart 2020 de stand van zaken rondom COVID-19 in elke vergadering een zeer belangrijk agendapunt.

De Cliëntenraad hecht veel waarde aan de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur. Daarnaast is het prettig dat de Cliëntenraad maandelijks besluitenlijsten ontvangt van de Raad van Bestuur. Op deze wijze blijft de raad op de hoogte van wat er speelt in het ziekenhuis.

Tweemaal werd een deel van de vergadering van de Cliëntenraad bijgewoond door een of meer leden van de Raad van Toezicht.

Gastsprekers

Ook in 2020 zijn gastsprekers uitgenodigd om de Cliëntenraad bij te praten over verschillende onderwerpen en actuele situaties.

De patiënt van nu en straks/patiëntenparticipatie

De Cliëntenraad wordt nauw betrokken bij de ontwikkelingen op het gebied van patiëntenparticipatie en samen beslissen.

Ook in Santeon-verband¹ wordt door de Cliëntenraden gewerkt aan een visie op patiëntenparticipatie.

Ethiek en Zin

Het team Geestelijke Verzorging en Ethiek heeft visiedocument ontwikkeld waarin de keuze voor een op niet-levensbeschouwelijke gefundeerde expertrol op het gebied van ethiek en zingeving is verantwoord. Naast een naamsverandering van de afdeling in “Ethiek & Zin” is er voor gekozen de functie van de medewerkers van de afdeling als ethicus aan te duiden. De Cliëntenraad heeft meerdere malen gesproken met enkele teamleden en hen gecompimenteerd met de reeds ontwikkelde werkvormen ten behoeve van patiënten én medewerkers van het ziekenhuis. Wel achtte de raad het van belang dat (beter) in het visiedocument zou worden gewaarborgd dat - ook in de toekomst - patiënten en familieleden die steun zoeken vanuit een religieuze overtuiging een beroep op ondersteuning kunnen doen. Dit positief verlopen overleg heeft geleid tot een aanpassing van het document.

Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

De geneesheer-directeur heeft de Cliëntenraad informatie gegeven over de nieuwe werkwijze van psychiatrie, naar aanleiding van de Wet verplichte GGZ, die met ingang van 1 januari 2020 van kracht is.

Innovatie

Omdat fysiek bezoek aan de poliklinieken van het ziekenhuis als gevolg van de coronamaatregelen noodgedwongen nog maar beperkt mogelijk was werden veel afspraken omgezet in telefonische consulten. Daarnaast kwam het beeldbellen door de coronacrisis in een stroomversnelling. Enkele leden van de raad hebben deelgenomen aan een bijeenkomst over het implementatietraject van het videoconsult binnen het ziekenhuis.

Begroting 2021

De manager Planning & Control heeft de Cliëntenraad geïnformeerd over de begroting voor 2021 en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Geriatricie

Een gepland werkbezoek aan de afdeling Geriatricie kon helaas vanwege de coronamaatregelen niet door kon gaan. Een van de klinisch geriaters heeft daarom in een vergadering de raad geïnformeerd over de stand van zaken, uitdagingen en toekomstverwachtingen van de afdeling geriatricie.

¹ Het samenwerkingsverband van zeven topklinische ziekenhuizen in Nederland: Canisius Wilhelmina Ziekenhuis, Catharina Ziekenhuis, Maasstad Ziekenhuis, Martini Ziekenhuis, Medisch Spectrum Twente, OLVG, St. Antonius Ziekenhuis

Zinnige Zorg

De raad heeft een toelichting gekregen over de voortgang van het project Zinnige Zorg binnen het ziekenhuis.

Patiëntenportaal

De raad heeft informatie gehad over de verdere ontwikkeling van het patiëntenportaal 'Mijn Catharina'. Patiënten kunnen via dit portaal hun digitale patiëntendossier inzien. In de loop van 2020 zijn er diverse functionaliteiten toegevoegd. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat het zorgportaal en e-health zich verder blijven ontwikkelen en patiënten goed voorgelicht worden over nieuwe mogelijkheden.

Kwaliteit en Veiligheid

De Cliëntenraad wordt iedere zes maanden bijgepraat over de laatste ontwikkelingen, waaronder de afgeronde incidentmeldingen, vooronderzoeken en calamiteitenonderzoeken en de daaropvolgende verbeteracties.

Overige contacten

De Cliëntenraad informeert zich niet alleen door het uitnodigen van gastsprekers maar onderhoudt ook periodiek contact met onder meer het Verpleegkundig Stafbestuur, een manager Zorg en Bedrijfsvoering en de Facilitaire Dienst. Daarnaast is er veelvuldig contact geweest met medewerkers van de afdeling Marketing & Communicatie.

Een van de leden van de Cliëntenraad nam deel aan de ethische werkgroep rondom code zwart in de crisisorganisatie rondom COVID-19 en is lid van de ethische commissie.

Vermeldenswaardig is de oprichting van de Patiëntenraad van het Catharina Kanker Instituut (CKI): een samenwerkingsverband tussen het instituut en patiënten, die tot taak heeft mee te denken en te participeren in de ontwikkeling van (nieuw) beleid inzake de oncologische zorg in het CKI. Een heel mooi voorbeeld van patiëntenparticipatie. De Cliëntenraad heeft regelmatig contact met een vertegenwoordiger van de Patiëntenraad CKI.

Externe contacten

Het overleg tussen de voorzitters van de cliëntenraden van de vier regionale ziekenhuizen (Elkerliek Ziekenhuis, Máxima Medisch Centrum, St. Annaziekenhuis en Catharina Ziekenhuis) is mede in verband met de invoering van de WMCZ 2018 en de ontwikkelingen rond de pandemie geïntensiveerd.

Jaarlijks hebben de voltallige cliëntenraden een overleg over best practices en een actueel onderwerp. In 2020 zou deze bijeenkomst plaatsvinden in het Catharina Ziekenhuis, maar vanwege de situatie rondom COVID-19 kon dit niet doorgaan. Om het onderling contact tussen de raden te bevorderen is besloten om de namen van de CR-leden uit te wisselen waardoor het gemakkelijker wordt om kennis op een bepaald aandachtsgebied met elkaar te delen.

In Santeonverband zijn er door vertegenwoordigers van de zeven cliëntenraden grote stappen gezet om te komen tot een gezamenlijk visiedocument over patiëntenparticipatie.

Cliëntenpanel

Het cliëntenpanel helpt het ziekenhuis en de Cliëntenraad om zich een beter beeld te vormen van wat er onder cliënten en bezoekers leeft. Gemiddeld viermaal per jaar worden de leden van het panel via een online onderzoek gevraagd hun ervaringen en meningen met ons te delen over actuele onderwerpen. Het panel heeft momenteel bijna 800 leden.

In 2020 is er op verzoek van de Cliëntenraad een onderzoek uitgezet naar de bekendheid en het vergroten van de bekendheid van de raad. De uitkomsten van dit onderzoek zullen in 2021 worden meegenomen in plannen om het contact met de 'achterban' te verbeteren. Daarnaast was de Cliëntenraad ook betrokken bij verschillende onderzoeken die door de afdeling Marketing en Communicatie werden uitgezet als benchmark met enkele andere ziekenhuizen rondom de COVID-19 situatie.

Adviezen

In 2020 adviseerde de Cliëntenraad positief over de volgende onderwerpen:

- **Intentieovereenkomst met Synergos/Diagnostiek voor U**
- **Aanmeldconcept (digitale incheck-procedure)**
- **Actualisering van de Klachtenregeling voor patiënten** (verzwaard adviesrecht)
- **Beleidsplan Wet verplichte GGZ**
- **Overplaatsingen COVID-19 patiënten**
- **Visiedocument Ethiek & Zin**
- **Begroting 2021**
- **Actualisering van de statuten**

Samenstelling Cliëntenraad

Bij aanvang van het verslagjaar maakten 6 leden deel uit van de Cliëntenraad. Door omstandigheden moest Jeannine Boonen (lid sinds 2015) in juni 2020 afscheid nemen van de raad. Met ingang van september 2020 is Joyce Uittenboogaard toegetreden tot de raad.

De samenstelling van de CR is eind 2020 derhalve als volgt:

- **Ans Corbeek** (lid sinds april 2013),
- **Henk Hendrix** (lid sinds september 2019),
- **Jan Meulenberg** (lid sinds november 2019),
- **Femke Stoop** (lid sinds januari 2016), vice-voorzitter
- **Joyce Uittenboogaard** (lid sinds 1 september 2020),
- **Leonie Verhagen-Coopmans**, (lid sinds september 2018), voorzitter.

De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze functie werd ook in 2020 ingevuld door **Jozanneke Hendriks**, medewerker van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

Tot slot

Wij vertrouwen erop u met dit jaarverslag een goed overzicht te hebben gegeven van de activiteiten van de Cliëntenraad in 2020. Mocht u meer informatie willen over een bepaald onderwerp of nog vragen hebben dan kunt u een e-mail sturen naar infoclientenraad@catharinaziekenhuis.nl. Ook suggesties hoe wij uw belangen nog beter kunnen behartigen ontvangen wij graag via dit e-mail adres.