

Cliëntenraad Catharina Ziekenhuis

Jaarverslag 2018

Woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad van het Catharina Ziekenhuis.

Met dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de wijze waarop wij in het afgelopen jaar de belangen van patiënten en bezoekers van het ziekenhuis hebben behartigd en wat wij daarin hebben bereikt.

De leden van de Cliëntenraad zetten hun kennis en ervaring in om de zorg aan de cliënten van het Catharina Ziekenhuis te verbeteren. Kwaliteit van zorg, doelmatigheid en een gastvrije omgeving waarin u zich veilig voelt, staan bij ons voorop.

De Cliëntenraad wil haar dank uitspreken aan de medewerkers van het Catharina Ziekenhuis, die stevast gevolg geven aan verzoeken om informatie en die de leden van de Cliëntenraad ook betrekken bij hun initiatieven ter verbetering van de patiëntenzorg.

Graag horen wij uw mening over de zaken waarvoor wij ons het afgelopen jaar hebben ingezet. Zijn deze zaken aansprekend genoeg voor u? Moeten wij in de toekomst ook aandacht hebben voor andere onderwerpen? U kunt ons bereiken door een email te sturen naar infoclientenraad@catharinaziekenhuis.nl

Leonie Verhagen-Coopmans

Voorzitter

Wie zijn lid van de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad bestaat uit leden die de zorg in het Catharina Ziekenhuis een warm hart toedragen. Net als patiënten en bezoekers van het ziekenhuis, hebben zij een verschillende achtergrond, die de raad in staat stelt de onderwerpen van diverse kanten te belichten en met kennis van zaken te adviseren. De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur voor een periode van vier jaar en kunnen één keer herbenoemd worden voor eenzelfde periode.

In 2018 heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van Christel Lenssen en Matthieu van Kaam. Leonie Verhagen- Coopmans is in 2018 benoemd als voorzitter van de Cliëntenraad.

Leden in 2018:

Jan Ackermans, oud-huisarts met een rijke ervaring in de zorg (lid sinds april 2012).

Jeannine Boonen, inhoudsdeskundige verpleging (lid sinds april 2015)

Ans Corbeek, ervaringsdeskundige in het ziekenhuis (lid sinds april 2013).

Matthieu van Kaam, voorzitter met een juridische achtergrond (lid sinds september 2010, afgetreden per september 2018).

Christel Lenssen, juridische achtergrond (lid sinds december 2013, afgetreden per september 2018)

Eline van Rooij, praktijkmanager/doktersassistente, tevens docent aan het NIPA, heeft een commerciële HBO-achtergrond (lid sinds januari 2016).

Femke Stoop, verpleegkundige en gezondheidswetenschapper met beleids- en managementervaring (lid sinds januari 2016).

Leonie Verhagen- Coopmans, voorzitter, tevens rechter (lid sinds september 2018).

Marja Gortmaker-Bijl, ambtelijk secretaris en medewerker van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

Vergaderingen, hoe vaak en wie waren erbij?

De Cliëntenraad is in 2018 elf keer bijeengekomen. De voorzitter van de Raad van Bestuur is bij het overleg aanwezig geweest. Hij heeft de Cliëntenraad over actuele zaken in het ziekenhuis geïnformeerd. In 2018 ging het daarbij zoals elk jaar in zijn algemeenheid om (de voortgang van) projecten en beleidsvoornemens. In het bijzonder ging het daarbij om diverse onderwerpen zoals de begroting, benoeming van leden van de Raad van Toezicht, een samenwerkingsovereenkomst betreffende gegevensuitwisseling tussen ziekenhuizen en de Veranderagenda voor de Toekomst. Ook zaken betreffende kwaliteit en veiligheid worden besproken.

De Cliëntenraad hecht er zeer aan dat de Raad van Bestuur tijd vrij maakt om aan de vergaderingen van de raad deel te nemen. Op deze wijze blijft de Cliëntenraad op de hoogte van wat er speelt in het ziekenhuis.

De Cliëntenraad heeft een eigen werkplan en agenda om voor cliënten belangrijke onderwerpen te volgen en onder de aandacht te brengen van de Raad van Bestuur. Ieder lid is verantwoordelijk voor een bepaald aandachtsgebied. In dat kader worden er ook gesprekken gevoerd met medewerkers van het ziekenhuis. Er vindt periodiek overleg plaats met bijvoorbeeld Marketing & Communicatie, het Verpleegkundig Stafbestuur, Facilitaire Dienst en de manager Zorg en Bedrijfsvoering. Ook gaat de Cliëntenraad incidenteel in overleg met medewerkers over actuele onderwerpen, bijvoorbeeld de Veranderagenda voor de Toekomst, medicatieveiligheid, zorg voor ouderen en het rookbeleid. Voor de vergadering worden regelmatig gastsprekers uitgenodigd om de Cliëntenraad over diverse onderwerpen te informeren.

Ons jaarplan kunt u vinden op de pagina van de Cliëntenraad op de website van het Catharina Ziekenhuis:

https://www.catharinaziekenhuis.nl/files/Over_Catharina/Clientenraad/20190429_clientenraadjaarplan2019.pdf

Aandachtspunten in 2018

Wachttijden

De wachttijden namen toe. Er is een verschil tussen toegangstijden tot de eerste afspraak en de duur tot de behandeling start (de wachttijd). Door de griepgolf zijn de wachttijden op sommige afdelingen opgelopen. Door schaarste aan personeel moeten de OK's integraal gepland gaan worden, waarbij specialisten ruim van tevoren hun afwezigheid moeten aangeven. Diverse verzekeraars bieden wachttijdbemiddeling aan.

Hygiëne

De raad is in gesprek gegaan met Facilitair Bedrijf over aspecten van hygiëne, in het bijzonder de schoonmaak van bedden. Goede scholing is hierbij belangrijk.

Patiëntenportaal in EPD

De Cliëntenraad heeft adviezen uitgebracht over het beschermen van de privacy van patiënten, toegang tot het medisch dossier en het tijdstip en de wijze van informatieverstrekking van onderzoeksuitslagen. Hierbij vindt de Cliëntenraad het zeer belangrijk dat de arts de patiënt persoonlijk inlicht en de diagnose toelicht op het moment dat de uitslag ingrijpende gevolgen heeft voor het leven van een patiënt.

Value Based Healthcare (VBHC - waardegedreven zorg)

Voor de patiënt tellen de zorguitkomsten: gezondheidswinst en het effect op de kwaliteit van leven. VBHC leidt tot meer waarde – betere uitkomsten, minder kosten. In samenwerking met de ziekenhuizen die onderdeel zijn van de Santeon groep worden de beste methodieken van diagnostiek en behandeling rondom een bepaald ziektebeeld op elkaar afgestemd. Het doel is om de best mogelijke behandeling op de juiste plaats te bieden. Een voorbeeld hiervan is de behandeling van prostaatkanker in het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen. De Cliëntenraad is betrokken en werd tijdig geïnformeerd over het project VBHC.

Handen aan het bed

De Cliëntenraad heeft zich op de hoogte gesteld van voldoende beschikbaarheid van verpleegkundig personeel, knelpunten hierbij en effecten op de bezetting van de beschikbare bedden.

No show van patiënten/specialisten

Sommige patiënten verschijnen niet op de afgesproken tijd op hun afspraak. Dit leidt tot schade, omdat het ziekenhuis deze improductieve uren niet kan declareren. Omgekeerd mag de patiënt ook verwachten dat hij op het afgesproken tijdstip terecht kan. De raad is in gesprek gegaan over de redenen van de no show en hoe die teruggedrongen kunnen worden.

Cliëntenpanel

In 2018 bestond het Cliëntenpanel uit ruim 600 leden. Cliëntenraad en ziekenhuis maken graag gebruik van dit panel om te weten wat er leeft en speelt onder patiënten en bezoekers. Het panel wordt met name bevraagd over onderwerpen die van algemeen belang zijn voor grote groepen patiënten en/of bezoekers van het Catharina Ziekenhuis.

Om het ledenaantal verder te laten groeien probeert de Cliëntenraad nieuwe leden te werven via een folder en via informatie op de schermen in de wachtkamers.

In juli 2018 is een enquête verstuurd naar het Cliëntenpanel met betrekking tot verbeterpunten in de ontslagregeling. De resultaten hiervan zijn teruggekoppeld naar het verpleegkundig stafbestuur en naar de Ziekenhuisapothek. In oktober 2018 is een enquête verstuurd over de ziekenhuiskeuze en nieuwe communicatiemiddelen. In december 2018 is een enquête gehouden over een nieuwe naam voor het CWZ-Catharina Ziekenhuis-Radboud UMC prostaatankercentrum.

Tijdig spreken over het levenseinde

De Cliëntenraad heeft actief geparticipeerd in de werkgroep "Tijdig spreken over het levenseinde", door het bijwonen van vergaderingen en het geven van publiekslezingen op diverse locaties.

Medische Ethiek

De Cliëntenraad heeft in 2018 de bijeenkomsten van de Ethische Commissie bijgewoond.

Gast sprekers in onze vergaderingen

Deskundigen vanuit het ziekenhuis hebben de Cliëntenraad bijgepraat over de volgende onderwerpen:

Verpleegkundig Stafbestuur: de signaalfunctie van het VSB is toegelicht en er is gesproken over de kwaliteit van zorg en ethische dilemma's. Tevens is de zorg rondom vertrekend personeel besproken.

Verbeterpunten ontslagregeling patiënten: hierover is een enquête gehouden waaruit enkele verbeterpunten kwamen. Na 2 jaar wordt de enquête herhaald.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG): De chief information security officer heeft de Cliëntenraad bijgepraat en heeft aangegeven dat de informatieveiligheid goed op orde is.

Autorisatie Hix/controlle op onterechte inzage: de autorisatiecommissie bepaalt welke rechten aan medewerkers worden verstrekt. Steeksproefsgewijze controle op correcte inzage vindt plaats. De wens is een module waarmee de loginregistratie op eenvoudige wijze gecontroleerd kan worden.

Patiëntenportaal: de raad heeft informatie gehad over het portaal.

Kwaliteit en Veiligheid: De Cliëntenraad wordt iedere zes maanden bijgepraat over de laatste ontwikkelingen waaronder de afgeronde calamiteiten en de daaropvolgende verbeteracties.

In 2018 gegeven adviezen

De Cliëntenraad is een vaste factor in het besluitvormingsproces in het ziekenhuis. De Cliëntenraad verwacht goed voorbereide adviesaanvragen die dan ook weer tot onderbouwde adviezen leiden. De Cliëntenraad kan ook ongevraagd een advies uitbrengen, zoals in 2018 onder andere gedaan is over de onveiligheid van de trap, de hygiëne van de toiletten en de bewegwijzering van de boulevard.

De Cliëntenraad adviseerde in 2018 over de volgende onderwerpen:

Begroting

De Cliëntenraad is akkoord gegaan met de begroting voor 2019.

Benoeming leden Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft vier kennismakingsgesprekken gevoerd met kandidaat-leden van de Raad van Toezicht. Naar aanleiding hiervan is positief geadviseerd over de benoeming van de leden.

Gewijzigde openingstijden hoofdingang

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het wijzigen van de openingstijden van de hoofdingang op zon- en feestdagen, van 6.30 uur naar 8.30 uur. Vóór 8.30 uur kunnen patiënten en bezoekers via de nachtingang (Spoedeisende Hulp) het ziekenhuis betreden.

Samenwerkingsovereenkomst GUTZ (Gegevensuitwisseling tussen Ziekenhuizen Zuidoost Brabant)

De Cliëntenraad ondersteunt de doelstellingen van BUZZ (Beelden Uitwisseling Ziekenhuizen Zuidoost), welke samenwerking in 2015 is gestart. Het project BUZZ is afgerond en de samenwerking gaat nu verder als GUTZ. Hierover heeft de raad positief geadviseerd. GUTZ regelt toegang tot en hergebruik van elkaars informatie ten behoeve van betere kwaliteit van zorg voor de patiënt. De raad verwacht dat de samenwerking tot een meetbaar efficiënter en kostenbesparend zorgproces zal leiden.

Veranderagenda voor de Toekomst (Meerjarenbeleidsplan)

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de Veranderagenda voor de Toekomst. De raad heeft de aangegeven dat de volgende punten van grote waarde zijn:

- Een holistische visie op zijn rol voor de patiënt en daarmee gepersonaliseerde zorg in een vriendelijke en gastvrije omgeving in zijn strategie verankert.
- Invulling geven aan patiëntenparticipatie met inachtneming van de persoonlijke omstandigheden, kennis en vaardigheden van de patiënt en de beperkingen die voortvloeien uit de demografische ontwikkelingen.
- Meetbare doelstellingen met betrekking tot de implementatie van Value Based Health Care in het ziekenhuis.
- Rolbeschrijving van het ziekenhuis rondom de thema's zinnige zorg en preventie en welke initiatieven daarin ontwikkeld worden met meetbare resultaten.
- Een schets van de beoogde ontwikkelingen in de portfolio en de samenwerking met partners om in de toekomst zowel basis- als complexe zorg te kunnen blijven bieden.
- Initiatieven om voldoende personeel aan te kunnen trekken en te behouden.

Tot slot

Wij vertrouwen erop u met dit jaarverslag een goed overzicht te hebben gegeven van de activiteiten van de Cliëntenraad in 2018. Heeft u suggesties hoe wij uw belangen nog beter kunnen behartigen, dan ontvangen wij die graag.