

cliëntenraad

samen beter

Jaarverslag 2019



www.catharinaziekenhuis.nl

Woord vooraf

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.

De samenwerking met de Raad van Bestuur is bijzonder constructief met ruimte voor uitwisseling van meningen en ideeën. De Cliëntenraad wordt al in een vroeg stadium betrokken bij relevante beleidsontwikkeling, zodat we proactief kunnen meedenken en meewerken aan een patiëntveilig, patiëntgericht en patiëntvriendelijk ziekenhuis.

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

Wat is een Cliëntenraad?

De Cliëntenraad is een van de adviesorganen van het Catharina Ziekenhuis en adviseert de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd over onderwerpen, die direct of indirect van invloed kunnen zijn op het welbevinden van de patiënt, het ziekteverloop en/of het herstel en de ervaringen met het ziekenhuis. Dit is vastgelegd in de Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz).

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 verschillende achtergronden, 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 2019 zijn Henk Hendrix en Jan Meulenberg als lid toegetreden. Op 31 december 2019 zijn Jan Ackermans en Eline van Rooij na een zittingstermijn van respectievelijk 8 en 4 jaar als lid afgetreden.

De Cliëntenraad werd in 2019 gevormd door de volgende leden:

- **Jan Ackermans**, oud-huisarts met een rijke ervaring in de zorg (lid sinds april 2012, afgetreden op 31 december 2019).
- **Jeannine Boonen**, inhoudsdeskundige verpleging (lid sinds april 2015).
- **Ans Corbeek**, ervaringsdeskundige in het ziekenhuis (lid sinds april 2013).
- **Henk Hendrix**, vervulde managers- en projectleidersfuncties in opleidingsaangelegenheden binnen zorginstellingen (lid sinds september 2019).
- **Jan Meulenberg**, oud-huisarts en ethicus (lid sinds november 2019).
- **Eline van Rooij**, praktijkmanager/doktersassistente, tevens docent aan het NIPA, met een commerciële HBO-achtergrond (lid sinds januari 2016, afgetreden op 31 december 2019).
- **Femke Stoop**, contractmanager WMO /Jeugdwet Sociaal Domein Eindhoven en daarnaast verpleegkundige en gezondheidswetenschapper (lid sinds januari 2016).
- **Leonie Verhagen-Coopmans**, voorzitter, rechter (lid sinds september 2018).

De raad werd bijgestaan door

- **Marja Gortmaker-Bijl** (tot juli 2019), ambtelijk secretaris en medewerker van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.
- **Jozanneke Hendriks** (vanaf juli 2019), ambtelijk secretaris en medewerker van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

Vergaderingen, hoe vaak en wie waren erbij?

De Cliëntenraad is in 2019 elf keer bijeengekomen. De voorzitter van de Raad van Bestuur woonde telkens een deel van de vergadering bij. Zoals elk jaar werden in de vergaderingen (de voortgang van) projecten, beleidsvoornemens en actuele zaken besproken.

De Cliëntenraad heeft een jaarplan 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 onder meer Marketing & Communicatie, het Verpleegkundig Stafbestuur, de 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.

Tot de jaarlijks terugkerende agendapunten behoren niet alleen de begroting en de financiële situatie maar ook zaken betreffende kwaliteit en veiligheid. Hiervoor sluit periodiek een medewerker van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid aan bij de vergadering. In 2019 is speciaal aandacht geweest voor de Veranderagenda voor de Toekomst, het rookbeleid en de vernieuwing van de klachtenregeling. Ook dacht de Cliëntenraad intensief mee over de vraag op welke wijze de cao-acties van de medewerkers met de minst mogelijke negatieve impact voor de patiënten gevoerd konden worden.

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 Cliëntenraad 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.

Aandachtspunten in 2019

De volgende onderwerpen zijn in het jaarplan 2019 als aandachtspunt benoemd:

- Wachttijden
- Hygiëne
- Zorg- en dienstverleners
- Voorzieningen voor patiënten
- Communicatie
- Patiëntenportaal
- Veilige zorg
- Medische ethiek
- Patiënt van nu en straks

Ons jaarplan 2020-2021 kunt u vinden op de pagina van de Cliëntenraad op de website van het Catharina Ziekenhuis.

Gastsprekers in onze vergaderingen

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

De patiënt van nu en straks

De Cliëntenraad wordt nauw betrokken bij de ontwikkelingen op het gebied van patiëntenparticipatie en samen beslissen. Ook in Santeon-verband wordt door de Cliëntenraden gewerkt aan een visie op patiëntenparticipatie.

Rookbeleid

Als voorbereiding op de invoering van een rookvrij ziekenhuis is de Cliëntenraad in de voorfase van het plan uitgebreid geïnformeerd en heeft de raad ook suggesties gedaan voor de implementatie van het plan.

Zinnige Zorg

De raad heeft een toelichting gekregen over de voortgang van het project Zinnige Zorg binnen het ziekenhuis, er is gesproken over het overnemen van “good practices” en het ontplooien van nieuwe initiatieven door VGZ.

Catharina Onderzoeksfonds

Naar aanleiding van een vraag van de Cliëntenraad over de fondsenwerving in de centrale hal van het ziekenhuis, heeft de raad een uitgebreide mondelinge toelichting gekregen over het doel, de wijze en het resultaat van de werving van donateurs.

Patiëntenportaal

De raad heeft tweemaal informatie gehad over de verdere ontwikkeling van het patiëntenportaal.

Kwaliteit en Veiligheid

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

Overige contacten

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

Een afvaardiging van de Cliëntenraad woonde ook het in het ziekenhuis georganiseerde minisymposium 'Samen beslissen'. Vanaf 1 januari 2020 is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst van kracht. De nadruk hierin ligt onder andere op het 'Samen Beslissen'. Naast de informatieplicht over de behandelmogelijkheden en de voor- en nadelen ervan, verplicht deze wet de hulpverlener overleg te voeren met de cliënt waarbij deze wordt gezien als volwaardige gesprekspartner. Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij op de hoogte is van de situatie en behoeften van de cliënt en dat hij samen met de cliënt beslist welke behandeling het beste daarbij past. Binnen het ziekenhuis zijn al diverse vakgroepen en afdelingen hiermee aan de slag gegaan.

Externe contacten

De voorzitters van de Cliëntenraden van de vier regionale ziekenhuizen (Elkerliek Ziekenhuis, Máxima Medisch Centrum, St. Annaziekenhuis en Catharina Ziekenhuis) hebben in 2019 tweemaal overleg gehad. Daarnaast heeft er studiemiddag plaatsgevonden voor de voltallige raden van de vier ziekenhuizen met als thema: de nieuwe WMCZ en contact met de achterban. De nieuwe wet gaat de huidige WMCZ vervangen en heeft consequenties voor met name het (verzwaard) adviesrecht en contacten met de achterban.

De Cliëntenraad nam ook deel aan het ronde tafelgesprek dat de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voerde met een diverse geledingen binnen het ziekenhuis in het kader van het jaarlijks bezoek.

Adviezen

De Cliëntenraad is een vaste factor in het besluitvormingsproces in het ziekenhuis. Het adviesrecht van de raad is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. De Cliëntenraad verwacht goed voorbereide adviesaanvragen die dan ook weer tot onderbouwde adviezen leiden.

In 2019 adviseerde de Cliëntenraad over de volgende onderwerpen:

- **Vaststelling Jaarplan 2019**

- **Benoeming nieuw lid Raad van Toezicht**

Na een gesprek te hebben gevoerd met het beoogde nieuwe lid van de Raad van Toezicht heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd ten aanzien van de benoeming.

- **Benoeming nieuw lid Raad van Bestuur**

Voor de opstelling van het profiel voor de vacature van de voorzitter van de Raad van Bestuur heeft de Raad van Toezicht onder meer de Cliëntenraad geconsulteerd. Na de wervingsprocedure heeft de Cliëntenraad een kennismakingsgesprek gevoerd met de door Raad van Toezicht voorgedragen kandidaat, prof. dr. N. J.M. van der Meer, en positief geadviseerd over de voorgenomen benoeming.

- **Rookbeleid**

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd op het Rookbeleid en heeft hierbij enkele aandachtspunten meegegeven aan de Raad van Bestuur.

- **Begroting 2020**

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de begroting 2020, waarbij is opgemerkt dat de raad graag over de financiële ontwikkelingen in gesprek blijft met de Raad van Bestuur om te waarborgen dat het patiëntenbelang prioriteit heeft.

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 668 leden.

Voor twee van deze onderzoeken draagt de Cliëntenraad jaarlijks het onderwerp en de voor te leggen vragen aan.

- In 2019 ging de eerste enquête over afzegging/verzetten van afspraken.
- Het tweede onderwerp 'bewegwijzering in en rond en ziekenhuis', is na overleg met de afdeling Marketing & Communicatie niet via het panel aan de orde gesteld maar door middel van korte interviews in de centrale hal van het ziekenhuis.

Tot slot

Wij vertrouwen erop u met dit jaarverslag een goed overzicht te hebben gegeven van de activiteiten van de Cliëntenraad in 2019. Heeft u suggesties hoe wij uw belangen nog beter kunnen behartigen, dan ontvangen wij die graag. U kunt een e-mail sturen naar infoclientenraad@catharinaziekenhuis.nl.