

Cliëntenraad Jaarverslag

Vanuit de wettelijke adviespositie, maar meer nog gedreven vanuit het cliëntperspectief, bevordert de Cliëntenraad de kwaliteit van de dienstverlening van het Deventer Ziekenhuis. Naast structurele onderwerpen let de Cliëntenraad in het bijzonder ook op de 'kleine kwaliteit' die voor de patiëntbeleving belangrijk is, zoals de kwaliteit van de bejegening, de gastvrijheid en de snelle toegang tot zorg.

De Cliëntenraad van het Deventer Ziekenhuis is aangesloten bij de koepelorganisatie Zorgbelang Overijssel. Naast de bevoegdheden vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) en het enquêterecht, zijn er afspraken met de Raad van Bestuur over een actieve medezeggenschapsrol. De Cliëntenraad krijgt, door in overleg te gaan met o.a. het (bedrijfskundig) management, meer zicht op de patiëntenbelangen binnen het ziekenhuis. De invoering van de WMCZ 2018 vraagt om een meer actievere rol van de Cliëntenraad ten aanzien van het onderwerp patiënten participatie. In het werkplan van de CR 2021 – 2022 dat wordt gedeeld met de Raad van Bestuur en andere gremia is dit nader toegelicht.

De Cliëntenraad adviseert vanuit het cliëntperspectief de Raad van Bestuur over de brede basiszorg in het adherentiegebied van het Deventer Ziekenhuis. De uit de regio afkomstige leden leveren op basis van hun kennis, ervaring en onafhankelijke positie een professionele bijdrage aan de kwaliteit van de DZ-dienstverlening. Het ziekenhuis stelt budget, faciliteiten en een ambtelijk secretaris ter beschikking. Het DZ heeft geen commissie van vertrouwenslieden ingesteld, maar kan een beroep doen op een landelijke commissie.

De raad bestond in 2020 uit 6 leden. Per 1 januari 2021 bestaat de raad weer, conform eigen verzoek en conform reglement, uit 7 leden.

Vergaderingen Cliëntenraad - gespreksonderwerpen en adviesvragen

De Cliëntenraad vergaderde in 2020 minder dan de voorgaande jaren. Een reden is dat door Corona een aantal vergaderingen werd geannuleerd. In 2020 vonden er zeven vergaderingen plaats, enkele fysiek indien mogelijk, enkele digitaal. Het aantal overlegvergaderingen met de RvB werd juist opgeschroefd van vier naar vijf, om zo beter op de hoogte te kunnen zijn van de stand van zaken met betrekking tot Covid-19 in het Deventer Ziekenhuis. Gespreksonderwerpen met de Raad van Bestuur waren onder meer:

- Stand van zaken Covid-19 in het Deventer Ziekenhuis. (NB: de raad werd daarnaast wekelijks door de RvB op de hoogte gehouden van de stand van zaken middels de nieuwsbrieven);
- De kwaliteitsborging in Corona-tijd, de opschaling van zorg en het aantoonbaar kunnen maken van verantwoorde zorg daarbij;
- De opschaling van IC-capaciteit ten tijde van Corona en daarna;
- De voortgangsrapportages en de kwaliteitsrapportage 2019, waaronder de toelichting op de klachten en claims;
- De bedrijfsvoering, waaronder sturing op de productie ten tijde van Corona;
- De stand van zaken m.b.t. patiëntenparticipatie;
- De beleidsvisie patiëntparticipatie 2019-2022;
- De procedure m.b.t. de werving van de nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur;
- De bouw van het Centrum voor Radiologie en Nucleaire Geneeskunde en de oprichting van een borstcentrum en het KlantContactCentrum;
- SHO: centra voor medische diagnostiek;
- Het Project Organisatie & Sturing;
- De toelichting op de managementinformatie vanuit patiëntperspectief;
- De nadere uitwerking van het concept t.a.v. horeca- en patiëntvoeding;
- De toelichting op ethiek (inclusief jaarverslag 2019 en jaarplan 2020);
- De opvolging van de manager Marketing & Communicatie;
- De herbenoeming van een lid CR en het einde van de zittingsperiode van een vice-voorzitter CR;
- De vacaturestelling van leden CR en de benoeming door de RvB;

- De nieuwe medezeggenschapsregeling WMCZ2018 en de vertaling naar een nieuw reglement CR/DZ en een nieuw Huishoudelijk Reglement;
- Het onderzoek naar de herinrichting van de Kliniek;
- Het onderzoek naar een nieuwe 'digitaliseringsagenda';
- Het projectplan van de in 2020 ingerichte kinderadviesraad;
- De beleidskaderbrief 2021;
- De Duurzaamheidsstrategie 2021-2023.

De Cliëntenraad heeft op de volgende adviesvragen van de Raad van Bestuur positief geadviseerd:

- Jaarverslag en jaarrekening 2019;
- Begroting 2021;
- Oprichting van een Online Patiëntenpanel. In dit project heeft een lid van de CR heeft geparticipeerd.

De Cliëntenraad heeft daarnaast een ongevraagd advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur over het onderwerp 'Samen Beslissen'. Dit naar aanleiding van een projectplan van de werkgroep patiëntenparticipatie dat de Cliëntenraad mocht ontvangen met als titel 'Beslis(t) niet zonder mij'. Volgens de Cliëntenraad hebben 'samen beslissen' en 'beslis(t) niet zonder mij' een verschillende invalshoek en dekt de titel 'beslis(t) niet zonder mij' de lading niet.

Mede om verwarring te voorkomen, en ook om aan te sluiten bij de titel die landelijke instanties hanteren (zoals de NVZ, het ministerie van VWS, de IGJ, het zorginstituut, de NZa, de landelijke en regionale patiëntenorganisaties etc. etc.) heeft de CR de RvB geadviseerd om de titel 'samen beslissen' te hanteren, zowel intern als extern, waar de RvB gehoor aan heeft gegeven.

In 2020 heeft de Cliëntenraad geen overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. Deze vergadering werd geannuleerd vanwege de 2^e lock-down waar Nederland zich in bevond. De raad heeft bij de RvB aangegeven wel een afstemmoment met de RvT te missen en hoopt dat in 2021 een nieuw moment ingepland kan worden. De geannuleerde vergadering zou in het teken staan van de digitaliseringsinitiatieven van het DZ.

Ook heeft door Corona geen gesprek plaatsgevonden met het Gemeenschappelijk Bestuur van de Medische Staf (GBMS). Juist in het teken van de nieuwe regeling CR/RvB en de verantwoording van het MSB (Medisch Specialistisch Bedrijf) werd dit overlegmoment gemist. Ook hieraan hoopt de Cliëntenraad in 2021 een vervolg te kunnen geven.

Een delegatie van de raad heeft een gesprek gehad met het bestuur van de ondernemingsraad. De voltallige raad heeft een gesprek gehad met de verpleegkundige adviesraad (VAR). Met de OR werd gesproken over o.a. het project Organisatie & Sturing en het effect en de betekenis van Covid-19 op de medewerkers van het DZ.

Met de VAR werd in juni 2020 gesproken; na de versoepelingen na de 1^{ste} lock-down. Met de VAR is eveneens teruggeblikt op de eerste COVID-19 periode. Hoe hebben de patiënten, de verpleegkundigen en de Cliëntenraad deze periode ervaren? Met de VAR is ook vooruitgeblikt, waarbij hun visiedocument als leidraad is gehandhaafd.

Geconcludeerd is uit genoemde overleggen met de OR en de VAR is dat uit deze COVID-periode ook goede initiatieven zijn voortgekomen, zoals bijvoorbeeld het beeldbellen, de digitale consulten, de goede inzet van de infectiepreventiedeskundigen van het ziekenhuis in de regio, de constructieve bijdrage aan hoe de patiënt op de juiste plek behandeld kan worden in deze periode, de waardevolle toevoeging van de geestelijk verzorgers voor de medewerkers en ook de patiënt. Met beide gremia is gesproken over hoe we het 'goede' van de crisis kunnen bestendigen.

Daarnaast vonden periodiek gesprekken plaats met managers uit het Deventer Ziekenhuis, zoals bijvoorbeeld het Facilitair Bedrijf, FC&I en ICT. Er is tevens in 2020 nog een werkbezoek gebracht aan de afdeling Maag-Darm-Lever.

Zorg en aandacht van de Cliëntenraad blijft in 2021 uitgaan naar het verder vormgeven van patiëntenparticipatie in de breedste zin van het woord.