

Jaarbericht 2018

Clëntenraad Adrz



Auteur
Clëntenraad Adrz

Datum
21-1-2019

Status
Definitief

JAARBERICHT 2018 CLIËNTENRAAD Adrz

Algemeen

Zeeuwen willen goede zorg dichtbij, ofwel de juiste zorg op de juiste plek. Met snelle toegang tot die zorg, patiëntgerichte bejegening, heldere communicatie en voorlichting. Voor de Cliëntenraad Adrz (CR) zijn deze wensen van de inwoners een belangrijke leidraad. Zo wordt vorm gegeven aan zeggenschap vanuit de samenleving, die nodig en nuttig is voor een patiëntgericht functioneren van het ziekenhuis.

Er zijn goede stappen gezet in het inhoud geven aan de twee kernwaarden die Adrz hanteert: betrouwbaar en gastvrij. De telefonische bereikbaarheid is verbeterd, mede door invoering van een nieuw, centraal telefoonnummer. De wachttijd voor een poliklinische afspraak is bekort. Er is een nieuwe, toegankelijke website gelanceerd. De informatie voor patiënten is onder handen genomen.

Medewerkers krijgen training in bejegening en communicatie. Er zijn meer medewerkers ingezet op de Afspraakcentrale en het Opnameplein en op poliklinieken. Chronische wachtlijsten, bijvoorbeeld voor cardiologie, zijn weggewerkt. Achterblijven nog de wachttijd tot een operatie en voor een onderzoek beeldvormende diagnostiek. Maatregelen worden genomen om ook dit om te buigen.

In 2017 vroeg de CR om een deltaplan voor aanpak van hardnekkige problemen op het gebied van het organiseren, plannen, sturen en uitvoeren van de patiëntenstroom. Die zijn binnen de organisatie aangepakt. Het is geen kwestie van even een knop omzetten. Veranderingen doorvoeren kost tijd. Volgens de CR is het Adrz wel in alle geledingen druk doende de patiënt maximaal kwaliteit, veiligheid en comfort te bieden.

Over de raad

Het eerste kwartaal van 2018 stond voor de CR in het teken van vernieuwing. Per 1 januari waren er vier vacatures en half maart kwam ook de functie van voorzitter vacant. De werving van nieuwe leden is met succes verlopen. Er was ruime belangstelling voor het lidmaatschap van de raad; een positief signaal. Op 15 maart konden vijf nieuwe leden door de raad van bestuur worden geïnstalleerd.

Uiteraard betekende het aantreden van een nieuwe voorzitter en vier leden dat de verdeling van de werkzaamheden onder de loep is genomen. Verschillende onderwerpen – zoals kwaliteit en veiligheid, facilitaire dienstverlening, huisvesting en financiën - zijn verdeeld over portefeuillehouders. Voorzitter, vicevoorzitter en secretaris vormen het dagelijks bestuur (dat zeven keer vergaderde).

De raad vergaderde negen keer. Eenmaal vond een themabijeenkomst plaats. Daarin aandacht voor de wijze waarop de CR wil functioneren en een gesprek over het toekomstige ziekenhuis. Met de raad van bestuur zijn vier overlegvergaderingen gehouden, waarvan twee ook met een lid van de raad van commissarissen. Het dagelijks bestuur van de CR vergaderde tien keer met de raad van bestuur.

Naast een aantal vaste overleggen over kwaliteit en veiligheid, facilitaire huisvesting, lange termijn huisvestingsplan, vereniging medische staf, werd gesproken over vele uiteenlopende onderwerpen. Raadsleden namen deel in diverse stuur-, project- en werkgroepen, onder meer huisvesting, patiëntparticipatie patiëntgerichtheid, patiëntportaal. Deelgenomen werd aan veiligheidsdialogen en stasessies.

Met de ouderenbonden is tweemaal een gesprek gevoerd. Andere externe contacten waren er met de nierpatiëntenvereniging Oosterschelde, de oogvereniging en de cva-vereniging Samen Verder. Met deze verenigingen zijn afspraken gemaakt over communicatie met het ziekenhuis. De raad nam deel aan het jaargesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en een inkoopgesprek met de zorgverzekeraars.

Eind 2018 stelde de Tweede Kamer een vernieuwde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen vast. Als ook de Senaat instemt, zal de wet in de loop van 2019 van kracht worden. Een belangrijke verandering is dat een cliëntenraad over bepaalde onderwerpen instemmingsrecht krijgt. Het is noodzakelijk dat in een nieuwe overeenkomst met de raad van bestuur nadere afspraken gemaakt worden.

Samenstelling CR

De samenstelling van de raad is per 1 januari 2019 als volgt:

Peter de Doelder, Middelburg, voorzitter (benoemd 2018);
Piet van Dijke, Yerseke, vicevoorzitter (2017);
Rinus Antonisse, Goes, secretaris-penningmeester (2013);
Jan Sanders, Middelburg, lid (2013);
Myra Latuheru Eversdijk, Middelburg, lid (2016);
Carla Dekker-Priem, Kloetinge lid (2018);
Arthur Kranz, 's Gravenpolder, lid (2018);
Joan de Visser, Middelburg, lid (2018);
Peter Vrancken, Vlissingen, lid (2018).

Vanuit het bestuursbureau verrichtte Marieke Walhout op deeltijdbasis secretariële werkzaamheden voor de raad. Het aantal uren dat zij aan werk voor de raad kan besteden, is op verzoek van de CR per 1 juli door de raad van bestuur flink uitgebreid. Een goede ontwikkeling. Het betekent dat de ondersteuning van de vrijwilligers die de raad vormen, aanzienlijk is verbeterd – ook inhoudelijk en beleidsvoorbereidend.

Adviezen en brieven

De CR bracht adviezen uit – gevraagd en ongevraagd – over een grote verscheidenheid aan onderwerpen. Daarnaast is de raad van bestuur over een aantal onderwerpen per brief benaderd. Er zijn geen negatieve adviezen gegeven. Met de raad van bestuur is gesproken over optuigen van een betere, tijdiger adviesprocedure. Voorstellen hierover worden in de eerste helft van 2019 verwacht.

Een positief advies is gegeven over:

benoeming onafhankelijk voorzitter klachtencommissie;
deelname aan Niaz-Qmentum (internationaal kwaliteitsprogramma);
kaderbrief Adrz 2018-2020;
meerjaren beleidsplan 2018-2020 (onder voorbehoud);
privacyverklaring patiënten (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
benoeming intern lid klachtencommissie;
procedure inbreuken autorisaties;
plan generatiebeleid medewerkers Adrz;
reorganisatie afdeling functioneel beheer;
invoeren centraal punt medische dossiers;

naamswijziging afdeling oncologie;
invoeren nieuwe sector techniek en huisvesting;
sluiten afdeling nierdialyse Zorgboulevaart Vlissingen;
protocol vernietigen patiëntdossiers;
oprichten centrale VIM-commissie (veilig incidenten melden);
naamsverandering poliklinisch verrichtingencentrum;
aanpassing klachtreglement Adrz;
reorganisatie bedrijfshulpverlening;
gedragscode patiënten, bezoekers, medewerkers;
conceptbegroting 2019.

Geen advies is uitgebracht over:

begroting 2018 (aanvraag gekomen na vaststellen begroting);
verhoging tarief dagkaart parkeren (aanvraag gekomen na doorvoeren);
privacyverklaring personeel (geen directe patiëntbelangen);
toestemmingsformulier verwerken persoonsgegevens (nader overleg).

Ongevraagd advies is ingebracht over:

opstellen van een ziekenhuisbreed ouderenbeleid;
verbetering voedingsdistributie door inrichten decentrale keukens;
invoeren prijs voor beste patiëntzorg;
interne verwijzing door specialist van patiënt.

Brieven aan raad van bestuur:

positie CR in het adviesproces;
hervatten patiënt tevredenheidonderzoek;
analyse maandrapportages 1^e halfjaar;
onderzoek alternatief CR voor entreegebied Goes.

Burgerplatform zorg

De CR sprak met vertegenwoordigers van het Burgerplatform Zorg, dat is voortgekomen uit de klankbordgroep van de commissie toekomstige zorg Zeeland. Het platform wil de tolk zijn van de Zeeuwse inwoners over invulling van de zorg. Leden van het platform zijn belangstellenden uit de regio's. Of het platform levensvatbaar is moet nog blijken.

Jaarplannen sectoren

Voor het eerst overlegde de CR met de medisch managers van de vier sectoren over hun plannen voor het komende jaar. Deze plannen geven de grote lijnen aan van de onderwerpen waarop een sector zich richt, met inbegrip van vernieuwingen. Ze bieden de CR veel informatie over de koers van de sectoren. De plannen worden in de begroting nader uitgewerkt.

Snellere doorstroom patiënten

De CR sprak met de bedrijfskundig manager acute en klinische zorg over afspraken met de ketenpartners (verpleeghuizen, thuiszorg, huisartsen) voor een snellere doorstroming van patiënten

uit het ziekenhuis. Dat kan zijn naar huis, tijdelijke opvang in een instelling of zorgpension. Het moet voorkomen dat patiënten onnodig in het ziekenhuis verblijven.

Medisch centrum Schouwen-Duiveland

De raad van bestuur onderzoekt de bouw van een nieuw medisch centrum voor Schouwen-Duiveland in Zierikzee. De reacties, onder meer in de media, waren niet onverdeeld positief. De CR stuurde een brief aan het college van Burgemeester en Wethouders (afschrift aan de gemeenteraad) om het patiëntbelang van een nieuw centrum te onderstrepen.

Medisch specialismen

Met de raad van bestuur en het bestuur van de vereniging medische staf spreekt de CR onder meer over de vakgroepen van medisch specialisten die niet zo goed functioneren als wenselijk is. Daarvoor zijn diverse oorzaken. Onder meer verwijzingen, toegangs- en wachttijden zijn ijkpunten, alsook klachten en signalen die vanuit de inwoners worden ontvangen.

De vakgroep cardiologie kende een moeilijke periode, mede door een tekort aan dokters en slechte planning. Gevolg: lange wachttijden en -lijsten. In de loop van het jaar trad verbetering op. De vakgroep is op sterkte, de wachtlijst verdween vrijwel. De wachttijd voor een poliklinische afspraak is nog maar twee dagen. De CR sprak in een brief hierover waardering uit.

Voor oogheelkunde waren de wachttijden opgelopen tot vier maanden. De CR maakte zijn grote zorg hierover kenbaar. Ook hier is sprake van een onvoldoende bezetting (zowel van artsen als ondersteuners als optometristen) en een zeer slechte telefonische bereikbaarheid. Er is een verbeterplan opgesteld. Patiënten worden geïnformeerd over de problemen.

Een onderbezetting bij vakgroep urologie veroorzaakte lange wachttijden voor een poliklinische afspraak, van meer dan drie weken. En het aantal niet-oncologische operaties dat binnen de wachttijdnorm is uitgevoerd, ligt erg laag. De CR vindt dat niet aanvaardbaar. Er zijn maatregelen genomen om de problemen aan te pakken. Belangrijk is dat de vakgroep weer snel op sterkte komt.

Een positieve ontwikkeling vindt de CR het voornemen van de vakgroep orthopedie om een focuskliniek op te zetten, waar veel voorkomende operaties (zoals knie, heup) worden geconcentreerd. Bedoeling is dat in locatie Vlissingen te doen. Voor de CR staat voorop dat de patiënt er voordeel van moet ondervinden: sneller opereren, nog betere kwaliteit.

Bij de afdeling beeldvormende technieken waren de wachttijden langer dan beoogd. Er is extra bezetting nodig (radiologen) en de bedoeling is een tweede computertomograaf te plaatsen. De effecten hiervan zullen echter eerst in de loop van 2019 merkbaar worden. Maatregelen leidden tot enige verbetering, maar de wachttijd is helaas nog steeds te ver onder de norm.

De CR kaartte verschillende malen de te lange wachttijden voor operaties aan. Het aantal patiënten dat binnen de norm geopereerd werd, ligt fors onder de norm, ook voor oncologische ingrepen. Aangedrongen is op ingrijpen, zoals betere planning en daardoor betere benutting van de operatiekamers. Effecten zijn helaas nog niet direct merkbaar in kortere wachttijden.

Patiëntgerichtheid

Uit onderzoek blijkt dat het Adrz minder scoort bij patiënten bij gastvrijheid, bejegening en communicatie. Om dit te verbeteren is een meerjarig programma patiëntgerichtheid opgesteld. De CR

vindt dit erg belangrijk en zit in de werkgroep die activiteiten ontwikkelt. Een van de eerste activiteiten is een pop up theater, dat medewerkers duidelijk maakt waaraan het schort.

Patiëntpanel

De CR pleitte al langer voor oprichten van een patiëntpanel: een platform waar (vooral digitaal) vragen aan patiënten kunnen worden voorgelegd. Om zodoende een mening over bepaalde onderwerpen te vernemen. Denk aan voeding, veiligheid, dienstverlening, aanmeldprocedure, gastvrijheid, folders. Eind 2018 gaf de raad van bestuur goedkeuring aan dit plan.

Patiëntportaal

De CR nam deel in de projectgroep patiëntportaal. Uiterlijk eind 2019 moet elke patiënt kunnen beschikken over een beveiligd patiëntportaal, waarin gestandaardiseerd zijn medische gegevens te vinden zijn. Het begrijpelijk invullen van dit elektronisch patiëntdossier is een lastige klus. Als icl-leverancier ChipSoft voldoende meewerkt kan het portaal half 2019 in gebruik zijn.

Patiëntveiligheidscommissie

Het Adrz kent een patiënt veiligheidscommissie. Daarin worden (medische) incidenten en calamiteiten besproken. Met als doel ervan te leren. In de commissie zitten artsen en medewerkers. De CR is, op eigen verzoek, toegelaten als consulterend lid. Er zal met name gekeken worden naar de wijze waarop inbreng van patiënt en naasten gestalte krijgt. Een eerste bijeenkomst is bijgewoond.

Politheek

Met een vertegenwoordiging van apotheekhoudende huisartsen en apothekers werd overlegd over het inrichten van een zogenoemde politheek – een farmaceutisch steunpunt – in het ziekenhuis. Dan kan er bij vertrek uit het ziekenhuis buiten de reguliere werktijden gezorgd worden voor een patiëntvriendelijke medicatieverstrekking. Daaraan is volgens de CR behoefte.

De apotheekhoudende huisartsen vrezen voor versplintering van de medicatiezorg, met grotere kans op fouten. De CR wijst erop dat in vele andere ziekenhuizen politheken goed functioneren. Recepten die op een polikliniek worden uitgeschreven hoeven niet per se via de politheek te lopen. De CR onderkent dat er goede afspraken nodig zijn. Er is in 2018 nog geen besluit genomen over de voorziening.

Raad van commissarissen

In de raad van commissarissen heeft Olaf Timmermans op bindende voordracht van de CR zitting (als vicevoorzitter). Hij woonde twee plenaire raadsvergaderingen bij en was vertegenwoordiger van commissarissen bij de twee overlegvergaderingen. De CR woonde een bijeenkomst bij waarop de voorzitter van raad van commissarissen Guy Peeters, uitleg gaf over de koers voor Adrz.

Samen Beslissen

De CR vroeg aandacht voor het (landelijke) project Samen Beslissen. Dit beoogt meer samenspraak tussen dokter en patiënt over de zorg die het beste past. Dit vergt van beide kanten een andere benadering. Voor de patiënt is belangrijk dat hij goed voorbereid naar de afspraak komt, met gerichte vragen. Mede op aandrang van de CR gaat een werkgroep aan de slag hiermee.

Voorterrein

In januari werd het entreegebied locatie Goes autoluw. Alleen op medische indicatie mogen auto's nog mensen bij de voordeur afzetten en ophalen. Een maatregel die bij de inwoners op weinig begrip stuitte. De CR had een alternatief plan ingediend. Toegezegd werd, al najaar 2017, dat hiernaar een extern deskundig onderzoek zou worden ingesteld.

De indruk werd gewekt dat zulks ook was gebeurd, met negatief resultaat. Eind 2018 bleek bij navraag dat het alternatief niet was onderzocht. De CR liet de raad van bestuur per brief weten dat hierdoor de vertrouwensrelatie onder druk is komen te staan. Er is om een gesprek gevraagd. De CR besloot voorlopig alle adviserende activiteiten stil te zetten.

Zorgpaden

De CR drong aan bij het inrichten van zogenoemde zorgpaden rekening te houden met inzichten van de patiënt. Een zorgpad is een gedetailleerde beschrijving van een zorgverloop voor een bepaalde groep patiënten met een specifieke diagnose. De CR wil dat per ziektebeeld patiënten als ervaringsdeskundige worden gevraagd: hoe verloop alles van A tot Z.

OVERZICHT ACTIVITEITEN CLIËNTENRAAD Adrz IN 2018

Vergaderingen Cliëntenraad Adrz (CR) 9
Vergaderingen dagelijks bestuur CR 7
Overlegvergaderingen met raad van bestuur 4 (2 met raad van commissarissen)
Overlegvergaderingen dagelijks bestuur met raad van bestuur 10
Overleg raad van bestuur, medische staf en coöperatie specialisten 1
Overleg bestuur Vereniging Medische Staf 3
Overleg hoofd kwaliteit en veiligheid 5
Overleg manager facilitaire dienstverlening 6
Projectgroep patiëntportaal 12
Werkgroep patiëntgerichtheid 8 en 2 pop up theater
Stuurgroep nieuwe website 7
Stuurgroep lange termijn huisvestingsplan 8

Veiligheidsdialogen 9
Stasessies op afdelingen 5
Introductie nieuwe medewerkers 11

Presentatie door raad van commissarissen 1
Overleg medisch managers 1
Hoofd personeel & organisatie 2
Hoofd communicatie & marketing 4
Hoofd financiën & organisatie 1
Bedrijfskundig managers electieve zorg 3
Bedrijfskundig manager acute & klinische zorg 2
Bedrijfskundig manager chronische zorg 3
Bedrijfskundig manager ict 1
Klachtenfunctionarissen 1
Overleg inrichting voorterrein 2
Patiënt veiligheidscommissie 1

Veranderingen nierdialyse 2
Knelpunten oogheelkunde 1
Bezetting urologie 1
Focuskliniek orthopedie 2
Bijeenkomst vrijwilligers 1
Sollicitatiegesprekken 2
Werkoverleg secretariaat 9

Jaargesprek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 1
Inkoopoverleg CZ 1
Gesprek politheek 1
Overleg apotheek Scheldezoom 1
Gesprek Oogvereniging 1
Overleg cva-vereniging Samen Verder 4
Overleg ouderenbonden Groot Goes 2
Bijeenkomst oncologisch netwerk Embraze 1
Gesprek Burgerplatform Zorg 1