

Jaarbericht 2019

CLIËNTENRAAD Adrz



Auteur
Cliëntenraad Adrz

Datum
28-2-2020

Status
Definitief

JAARBERICHT 2019 CLIËNTENRAAD Adrz

Algemeen

Voor het Adrz was 2019 het jaar waarin een strategische visie op de toekomstige zorg in Zeeland vorm kreeg. Met uiteraard het accent op de positie van het ziekenhuis. Uitvoering brengt voor de inwoners van de provincie veranderingen met zich mee. Het uitgangspunt *zorg zoveel mogelijk dichtbij de patiënt* is leidraad. Enerzijds concentratie van voorzieningen. Anderzijds inrichten van regionale gezondheidscentra. Met nadruk op nauwe samenwerking met andere zorgleveranciers.

Zo kan kwalitatief goede ziekenhuiszorg in Zeeland grotendeels behouden blijven - ook acute en complexere zorg - met locatie Goes als knooppunt. En een duidelijk regionaal accent via de gezondheidscentra. De Cliëntenraad Adrz (CR) was onder meer met drie leden in een klankbordgroep betrokken bij het visieproces. Opvattingen en wensen konden op tafel worden gelegd. Het gaat komende periode om de uitwerking en de CR zal daarbij het patiëntbelang bewaken.

De CR vroeg herhaaldelijk aandacht voor een hardnekkig probleem. De wacht- en toegangstijden worden niet korter maar langer. Dat is zowel voor patiënten als het ziekenhuis een onwenselijke situatie. De problematiek speelt al geruime tijd. In 2017 diende de raad een zogenoemde deltaplan in voor een voortvarende aanpak. Er zijn maatregelen in gang gezet. Die sorteren onvoldoende effect. Eén van de oorzaken is beperkte capaciteit van vakgroepen. Aanpak hiervan is zeer wenselijk.

Veel aandacht is besteed aan het onderwerp parkeren locatie Goes. De raad bracht een ongevraagd advies met een visie op de parkeerproblematiek uit. Uitgangspunt: toereikende parkeervoorzieningen vormen een basisvoorwaarde voor een cliëntvriendelijke ontvangst van patiënten en bezoekers. De visie schetst het gebrek aan parkeerruimte en de urgentie daar wat aan te doen. Bij oplossingen op korte termijn spelen ontwikkelingen op de locatie Goes mede een rol.

Over de raad

De raad vergaderde acht keer. Met de raad van bestuur zijn vier overlegvergaderingen gehouden, waarvan twee keer met het lid van de raad van commissarissen (RvC) Olaf Timmermans. Hij woonde ook twee raadsvergaderingen bij. Er is een keer gesproken met de voorzitter van de RvC. Het dagelijks bestuur vergaderde negen keer en ook negen keer met de

raad van bestuur. Met bedrijfskundig managers is 13 keer gesproken, met het bestuur van de Vereniging Medische Staf drie maal.

Het dagelijks bestuur (DB) houdt zich bezig met de algemene zaken en voorbereiding raadsvergaderingen. Er zijn vaste overleggen waaraan leden (meestal twee) standaard deelnemen, onder meer voor kwaliteit en veiligheid, facilitaire dienstverlening en huisvesting, techniek en ict. Leden zitten in de stuurgroep lange termijn huisvestingsbeleid en de stuurgroep patiëntgerichtheid; een lid neemt deel aan de patiëntveiligheidscommissie (PVC) en een lid volgt beleid en de financiële ontwikkelingen.

Er werd deelgenomen aan diverse ad hoc werkgroepen, zoals voor het invoeren van samen beslissen, opzet patiëntportaal, visie op voeding en formeren patiëntpanel. De DB-leden verzorgden informatie over de raad op de maandelijkse introductiebijeenkomsten nieuwe medewerkers. Leden namen deel aan stasessies (korte bijeenkomsten over een bepaald thema) en aan de veiligheidsdialogen. Met vertegenwoordigers van de Zeeuwse ouderenbonden is tweemaal gesproken.

Twee maal is vergaderd met de Ondernemingsraad en ook twee maal met de Verpleegkundige Adviesraad. Externe contacten waren er met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de Zeeuwse huisartsencoöperatie (Zhco), Zorgbelang Zeeland en de cliëntenraden van de ziekenhuizen Erasmus Medisch Centrum, ZorgSaam, Bravis en Tante Louise. Aan verschillende cliëntenraden is op verzoek voorlichting gegeven over opzet van de patiënt effectrapportage (PER).

Al met al voor de leden van een vrijwilligersclub weer een jaar met flink gevulde agenda's. Het is steeds een afweging in hoeverre de leden van de raad deel moeten nemen aan overleggen. Een proactieve opstelling - niet als toehoorder, maar als deelnemer - houdt in dat de raad tijdig wordt betrokken bij het maken en uitwerken van plannen. Het patiëntperspectief komt dan in een vroeg stadium aan bod en niet pas als er een besluit of adviesaanvraag ligt. Dat kost wel veel tijd.

Na een lange voorbereiding vond in 2019 de parlementaire afhandeling van een vernieuwde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) plaats. Hopelijk kan de wet half 2020 van kracht worden. De raad stelde een werkgroep in die adviseert welke veranderingen in de medezeggenschap optreden, waaronder een nieuwe overeenkomst met de raad van bestuur. Het gaat vooral om cosmetische veranderingen; opvallendste is invoering van instemmingsrecht.

De raad schortte eind 2018 de wettelijk adviestaak op, omdat onvoldoende aandacht was besteed aan een alternatief plan van de CR voor het entreegebied locatie Goes. Daar is alsnog

over gesproken, zodat de raad eind januari de adviestaak kon hervatten. De IGJ informeerde bij de raad naar het hoe en waarom. Dat kon tot tevredenheid worden uitgelegd.

Samenstelling van de raad

De samenstelling van de raad onderging afgelopen jaar geen wijzigingen. Raadslid Jan Sanders trad op eigen verzoek per 31 december af. Hij had sinds 2013 zitting in de raad en hield zich met name bezig met huisvesting, techniek en ict en facilitaire dienstverlening. Van hem kwam de suggestie voor een patiënt effectrapportage. Per 1 januari 2020 traden twee nieuwe leden aan, Annemieke Bruins en Sjoerd Ghijsen, waardoor de raad tijdelijk uit tien leden bestaat.

Vanaf 1 januari 2020 is de samenstelling van de raad als volgt:

dagelijks bestuur:

Peter de Doelder, Middelburg, voorzitter (benoemd in 2018);

Piet van Dijke, Yerseke, vicevoorzitter (2017);

Rinus Antonisse, Goes, secretaris-penningmeester (2013);

leden:

Myra Lathuheru-Eversdijk, Middelburg (2017);

Carla Dekker-Priem, Kloetinge (2018);

Arthur Kranz, 's Gravenpolder (2018);

Joan de Visser, Middelburg (2018);

Peter Vrancken, Vlissingen (2018);

Annemieke Bruins, Burgh-Haamstede (2020);

Sjoerd Ghijsen, Oostkapelle (2020);

secretarieel ondersteuner Marieke Walhout (2012).

Adviezen en brieven

De raad boog zich over een breed scala aan onderwerpen. Vrijwel alles wat er in en om het Adrz gebeurt heeft in meer of mindere mate raakvlakken met de patiënt en bezoeker. Over een groot aantal onderwerpen heeft de CR gewoon en verzwaard adviesrecht en er kan ongevraagd advies worden gegeven. Aan de onderwerpen waarover door de raad van bestuur advies werd gegeven is in belangrijke mate af te leiden wat de aandacht vroeg. Naast advisering zijn overleggen een voorname activiteit.

Een positief advies is gegeven is over:

voeding moeder en kindcentrum;

nieuw beleid interne audits;

invoering spiegelgesprekken;

meerjaren beleidsplan 2019-2021;
herziene begroting 2019;
concentratie scapie afdeling in Goes en Vlissingen, met sluiting Zierikzee;
reglement functioneren medisch specialisten;
invoeren nieuw voedingsconcept;
sluiting dagbehandeling in locatie Zierikzee
concentratie pijngeneeskunde in locatie Vlissingen;
uitvoering project samen beslissen in de spreekkamer;
beschikbaarheid telefoon en televisie voor patiënten;
strategienota Samen Zeeland;
reorganisatie distributiecentrum voeding;
concentratie staaroperaties in Vlissingen;
begroting 2020;
beëindiging dienstverlening centrum bijzondere tandheelkunde.

Advies voor kennisgeving aangenomen:

Beleid voorbehouden/risicovolle handelingen (personele zaak).

Een ongevraagd advies is uitgebracht over:

naamgeving borstkankercentrum;
rookvrij Adrz 2x;
visie parkeerproblematiek locatie Goes;
organisatie borstkankercentrum; vervallen mammazorg verpleegkundige;
benaming klinische afdelingen locatie Goes.

Borstkankercentrum

Verschillende patiënten en hun partners klopten aan over de naam van het borstkankercentrum in Vlissingen. Die wordt als beladen en confronterend ervaren en is stressverhogend. De raad van bestuur is geadviseerd de naam borstcentrum te gebruiken. Dat gebeurt (nog) niet.

Medicatievoorziening

Er werd weinig voortgang geboekt met inrichting van een politheek ofwel farmaceutisch steunpunt in het ziekenhuis te Goes. Doel is bij vertrek uit het ziekenhuis buiten de reguliere werkuren, te zorgen voor een patiëntvriendelijke medicatieverstrekking. Een provinciale werkgroep farmaceutische zorg houdt zich daar mee bezig. Met name de apotheekhoudende huisartsen verzetten zich tegen komst van een politheek, zij vrezen inkomensderving. De CR sprak met de Zeeuwse huisartsen coöperatie om uitleg te geven over de politheek.

Medische specialismen

De CR benaderde de medische vakgroepen in het Adrz met het verzoek om regelmatig van gedachten te wisselen over actuele onderwerpen die voor zowel de patiënten als de dokters van belang zijn. Met een aantal vakgroepen is inmiddels gesproken.

Het is zinvol om te vernemen wat er bij de medici speelt en, omgekeerd, de artsen te informeren over de opvattingen en verlangens van de patiënten. Dat gebeurde ook tijdens de drie overleggen met de Vereniging Medische Staf en het Coöperatief Medisch Specialistisch Bedrijf.

Met de raad van bestuur werd in elke vergadering gesproken over het functioneren van de vakgroepen. Voor de CR waren hierbij met name van belang de signalen die via patiënttevredenheid onderzoeken, klachten en contacten met patiënten en bezoekers worden vergaard.

Herhaalde malen zijn zorgen kenbaar gemaakt over het oplopen van wachttijden voor afspraken polikliniek en operatieve ingrepen. Eind van het jaar haalde de helft van de vakgroepen de norm niet. De raad drong aan op duidelijker informatie over de toegangs- en wachttijden.

Patiëntpanel

Op aandrang van de CR is in maart een bescheiden patiëntpanel van start gegaan. Als proef en met 14 leden. Doel: de mening van patiënten – ervaringsdeskundigen bij uitstek – over bepaalde onderwerpen te vernemen. Er werden enkele bijeenkomsten gehouden.

De gekozen formule voldeed niet aan de beoogde brede peiling onder patiënten en andere betrokkenen. Daarom is in overleg met de raad besloten te kiezen voor een digitaal patiëntpanel, met zoveel mogelijk leden. De start met werving van de leden vindt begin 2020 plaats.

Patiëntgerichtheid

Het meerjarige project patiëntgerichtheid kwam in 2019 op gang. De CR zit in de stuurgroep. Het beoogt gastvrijheid, bejegening en communicatie - dus de zorgverlening - te verbeteren. Alle medewerkers nemen hieraan deel. De CR juicht de aandacht voor dit onderwerp toe.

Patiëntportaal

Vicevoorzitter en secretaris hadden zitting in de projectgroep die de komst van een patiëntportaal voorbereidde. Via dat portaal (Mijn Adrz op de website van het ziekenhuis) kan

elke patiënt zijn persoonlijke dossier inzien. Half juni kwam het portaal tot genoegen van de CR beschikbaar.

De mogelijkheden worden komende tijd uitgebreid. Het gaat in eerste aanleg om overzicht afspraken, geplande opnames en operaties, behandelbeperkingen en –verslagen, patiëntbrieven artsen, uitslagen laboratorium en beeldvormende technieken, medicatieoverzicht.

Raad van commissarissen

Met Olaf Timmermans, lid van de RvC was regelmatig contact: hij woonde de overlegvergaderingen met de raad van bestuur en twee raadsvergaderingen bij. Zijn rol was voornamelijk die van toehoorder. Al eerder sprak de CR de wens uit de communicatie met de raad te verbeteren.

Met voorzitter Guy Peters van de RvC is hierover gesproken. Een mogelijkheid is een (jaarlijkse) bijeenkomst met de adviesorganen (CR, Ondernemingsraad, VMS, Verpleegkundige Adviesraad). De CR gaat bekijken of de nieuwe Wmcz meer mogelijkheden voor verkrijgen van informatie vanuit de RvC biedt.

Rolstoelplaatsen

Naar aanleiding van opmerkingen van de vader van een patiënt kaartte de raad de inrichting van de wachtruimten in de poliklinieken aan bij de raad van bestuur. Het betrof met name het ontbreken van rolstoelplaatsen. Toegezegd is dat in acht wachtruimten rolstoelplaatsen worden toegevoegd.

Visie Samen Zeeland

De CR stemde in met de strategienota Samen Zeeland. Die schetst voor netwerkzorg, locatieprofielen, huisvesting en personeelsinzet de doelen voor de komende 5 en 15 jaar. De CR had een inbreng in de totstandkoming van de visie die van belang is voor de toekomstige zorg in Zeeland.

Uitwerking van de strategienota begint in 2020. Er moeten keuzes gemaakt worden die ongetwijfeld voor discussie in de provincie zullen zorgen. Zoals noodzakelijke concentratie van acute en complexe zorg, de zorgverlening in Vlissingen en besluitvorming over nieuwbouw of verbouw in Goes.

De CR heeft in zijn advies beklemtoond dat samenwerking met andere zorgverleners in Zeeland noodzakelijk is. Dat is een grote opgave in een provincie waar de neuzen niet gauw

dezelfde kant op staan. Goede en tijdige communicatie, ook met de inwoners, is zeer wenselijk.

Voeding

In het ziekenhuis werd een nieuw voedingsconcept uitgerold. Dat gebeurde, vanwege diverse aanpassingen, afdelingsgewijs en het moet in 2020 worden afgerond. Maaltijden worden vanuit de verpleegafdelingen uitgeserveerd worden en de menukeuze is aanzienlijk uitgebreid.

Er is gekozen tussen koelverse en vriesverse maaltijden. De CR, die vertegenwoordigd was in de projectgroep Visie op voeding, had een voorkeur voor koelvers. De keus viel op vriesvers. Er zijn geen proefsessies onder patiënten gehouden, wat de CR betreurde.

Ziekenhuiszorg Schouwen-Duiveland

De zorgverlening in de locatie Zierikzee (Victoria kliniek) werd aanzienlijk afgeslankt. De scopieafdeling, dagbehandeling en pijnbestrijding zijn opgeheven en geconcentreerd in Goes en Vlissingen. De CR was er niet blij mee, maar had begrip voor de noodzaak (doelmatigheid, kosten).

Van belang is dat de meeste poliklinische spreekuren, laboratoriumfuncties en beeldvormende technieken in Zierikzee blijven. De raad bepleitte een proef met infuustherapieën bij patiënten thuis. Dat gebeurt in 2020. Toekomst is een nieuw gezondheidscentrum voor het eiland.

Bijlage

OVERZICHT ACTIVITEITEN CLIËNTENRAAD Adrz IN 2019

Intern:

Raadsvergaderingen 8
Dagelijks bestuur (DB) 9
DB en raad van bestuur 9
CR, raad van bestuur, raad van commissarissen 4
Raad van commissarissen 1
Sectorgesprekken 5
Bedrijfskundig managers 13
Kwaliteit en veiligheid 8
Facilitaire dienstverlening 8
Techniek, huisvesting, ict 4
Financiën en controle 4
Communicatie 3
Bestuurssecretaris 3
Patiënt veiligheidscommissie 4
Vereniging medische staf 3
Ondernemingsraad 2
Verpleegkundige adviesraad 2
Patiëntportaal 5
Patiëntpanel 7
Patiëntgerichtheid 7
Samen beslissen 2
Strategische visie 8
Veiligheidsdialogen 11
Stasessies 2
Introductie nieuwe medewerkers 11
Overleg vakgroepen 3
Zorgprijs 2
HiX 2
Vorbereiding nieuwe Wmcz 2
Diversen 8

Extern:

Zeeuwse coalitie (CRn Adrz, Emergis, SVRZ, Zorgsaam) 1
CR ZorgSaam 1
CR Bravis 2
Inspectie gezondheidszorg en jeugd 2
CR Erasmus 2
Zeeuwse huisartsen coöperatie 1
Ouderenbonden 2
Informatie PER 2