

# Jaarverslag 2016 - 2017

## ZGT cliëntenraad





### *Cliëntenraad ZGT*

Van links naar rechts:

Rob Spit, Bernard Schutte, Josephine van Meijel, Henk Jan Hasper, Leonie van Straten  
(vicevoorzitter), Threes Oude Moleman (voorzitter), Carla Grummel, Michel Löhr (lid DB)

## ***Inleiding***

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad Ziekenhuisgroep Twente (ZGT). Met dit verslag legt de cliëntenraad verantwoording af over zijn activiteiten in de jaren 2016 en 2017.

De cliëntenraad bestaat sinds 1996 als gevolg van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ). De overheid wil met de invoering van deze wet zorgen dat patiënten en bezoekers meer bij ziekenhuisbeleid betrokken worden.

De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan dat de algemene belangen behartigt van patiënten, hun familie/naasten, bezoekers en belangstellenden, kortom alle (potentiële) cliënten van ZGT. De cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur over plannen van ZGT die cliënten aangaan. Dit doet de raad door gevraagd en ongevraagd advies te geven. Daarbij staat steeds centraal de vraag in hoeverre de uitvoering van een plan of voornemen in het belang is van de cliënt.

Ook voor het Orthopedisch Centrum Oost Nederland (OCON) fungeert de cliëntenraad ZGT als cliëntenraad omdat de Raad van Bestuur ZGT voor OCON dezelfde bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt (in het kader van WTZI-erkenning) als voor de andere ZGT organisatieonderdelen.

## ***Achtergrond en samenstelling cliëntenraad zgt op 31 december 2017***

De cliëntenraad ZGT bestaat uit maximaal elf leden. Allemaal vrijwilligers die de zorg een warm hart toedragen en geen werkrelatie onderhouden met ZGT.

Net als de cliënten van het ziekenhuis hebben zij verschillende achtergronden, wat helpt de onderwerpen van diverse kanten te belichten.

In juni 2016 overleed onverwacht cliëntenraadslid Eric Smeenk.

De raad nam in 2017 afscheid van Douwe Fokkens (februari) en van voorzitter Rob Huitema (oktober).

In 2017 traden toe tot de cliëntenraad: Carla Grummel, Henk-Jan Hasper en Michel Löhr.

De samenstelling was daarmee op 31 december 2017 als volgt:

Threes Oude Moleman	voorzitter
Leonie van Straten	vicevoorzitter
Michel Löhr	lid dagelijks bestuur
Carla Grummel	
Henk-Jan Hasper	
Josephine van Meijel	
Bernard Schutte	
Rob Spit	
Monique Voulon (1-1-2018 afgetreden)	

## **Overlegvormen**

Elke derde maandag van de maand vergadert de cliëntenraad. Het dagelijks bestuur heeft ruim een week daarvoor overleg met de secretaris Raad van Bestuur. Er is maandelijks overleg met de portefeuillehouder cliëntenraad van de Coöperatie Medische Staf (CMS) ZGT. Eens per kwartaal is er een overlegvergadering met de Raad van Bestuur om samen de algemene stand van zaken en specifieke adviesvragen te bespreken. In het najaar is er een gesprek met de Raad van Toezicht waaraan de leden van het Dagelijks Bestuur van de cliëntenraad deelnemen. Het lid van de Raad van Toezicht met 'cliëntenbelangen en maatschappelijk veld' in de portefeuille is benoemd op voordracht van de cliëntenraad. Dit lid woont in voor- en najaar een reguliere vergadering van de cliëntenraad bij. Informeel contact met de Raad van Bestuur vindt eens per jaar plaats in een zogenoemd benen-op-tafel-overleg.

## **Werkconferentie**

Jaarlijks organiseert de cliëntenraad een werkconferentie om stil te staan bij wat bereikt is en speerpunten te benoemen voor het komende jaar. De laatste conferentie heeft geresulteerd in een nieuw visiedocument 2017-2021 met de titel "ZGT te gast in het leven van de patiënt". Het visiedocument is in te zien via [www.zgt.nl/cliëntenraad](http://www.zgt.nl/cliëntenraad).

Jaarlijks beoordeelt de cliëntenraad, aan de

hand van de Meerjarenbeleidsvisie van ZGT en zijn eigen visiedocument, welke onderwerpen relevant zijn voor patiënten en neemt die op in het jaarplan voor het komende jaar.

Naast deze collectieve activiteit nemen leden van de cliëntenraad ook op individuele basis deel aan landelijke symposia en workshops.

## **Open dagen gezondheidszorg**

De cliëntenraad neemt jaarlijks deel aan de landelijke Open Dag Zorg. Een mooie mogelijkheid tot direct contact met zijn achterban. Die achterban krijgt doorgaans een enquête met enkele vragen over actuele onderwerpen. In 2016 was het thema: verdergaande digitalisering in ZGT. Uitkomst: geënquêteerden hebben prima gevoel bij digitalisering op zakelijk en inhoudelijk vlak. Echter naarmate het persoonlijker wordt wil men toch ook graag mondeling en 'face to face' informatie ontvangen.

In 2017 is geënquêteerd op: gastvrije ontvangst, mate van aandacht van ZGT medewerkers (incl. specialisten) en voldoende rekening houden met specifieke wensen. De scores voor beide locaties zaten gemiddeld (sommige heel ruim) boven de 8. De cliëntenraad is natuurlijk content met de goede scores, maar is vooral ook geïnteresseerd in zaken die minder goed scoren en verbeterd kunnen worden. Deze zijn ook terdege toegelicht op de daarvoor bestemde ruimte op het enquêteformulier.

## ***Communicatie***

De cliëntenraad is overtuigd van het belang van doelgerichte externe communicatie, zowel wanneer daar aanleiding toe is als het om specifieke onderwerpen gaat, alsook meer in het algemeen. De cliëntenraad stelt zich op het standpunt dat goede strategische communicatie bepalend is voor de relatie met cliënten en ook voor de relatie met de huisartsen. Dat is vervolgens van invloed op de beleving en bejegening en het beeld dat de cliënten hebben van hun ziekenhuis. De cliëntenraad is er steeds alert op dat er voldoende aandacht is voor dit belangrijke aspect.

## ***ZGT prijs kwaliteit en veiligheid***

Een lid van de cliëntenraad participeert in de jury voor deze prijs die eens in de twee jaar wordt toegekend. In november 2017 werd de eerste prijs toegekend aan 'Vrijheidsbeperkende interventies'. De tweede prijs ging naar 'Optimaliseren van de ontslagprocedure ten gunste van patiënten/ medewerkers en externe partners'. Dit project won tevens de publieksprijs. Als derde eindigde 'Twente TEACH project', telemonitoring bij patiënten met chronisch hartfalen.

## ***Lid Raad van Toezicht en communicatieleidraad***

Sinds enkele jaren is een lid van de Raad van Toezicht binnen die raad belast met de portefeuille 'cliëntenbelang en maatschappelijk veld'. Dit lid is benoemd op voordracht van de cliëntenraad en heeft regelmatig contact met de cliëntenraad. Om concreet invulling te geven aan een transparante en open communicatie tussen Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en cliëntenraad ZGT, zijn afspraken vastgelegd in de zogenoemde Communicatieleidraad. Dat heeft ook in 2016 en 2017 naar ieders tevredenheid gewerkt.

## ***Samenwerking met andere cliëntenraden***

De cliëntenraad heeft een goed contact met de cliëntenraden van Medisch Spectrum Twente en Deventer Ziekenhuis. Aanzet daartoe is mede geweest de oprichting van een Joint Venture Oncologie en vervolgens het voornemen tot samenwerking op het gebied van oncologie door deze drie ziekenhuizen.

## ***Concretisering vormgeving gastvrijheid in ZGT***

Dit betreft uitwerking van een van de pijlers van het Meerjarenbeleid ZGT en is een zeer aansprekend onderwerp voor de cliëntenraad. De raad is gevraagd te participeren in de projectgroep die dit begeleidde. Intussen

is duidelijk dat dit een onderwerp is dat doorlopend aandacht behoeft binnen ZGT. Er zijn drie cliëntenraadsleden bij betrokken.

### ***Checklist focusklinieken/ businessunits***

De cliëntenraad heeft na ontvangst van deze checklist een drietal aanvullende punten bij de Raad van Bestuur gemeld. Namelijk: informeren van patiënten over het aanbieden van een zorgactiviteit in een focuskliniek of businessunit, houdt de patiënt recht op dezelfde vergoeding bij onderbrengen van activiteit in focuskliniek of businessunit en hoe wordt omgegaan met de overdracht van patiëntgegevens.

### ***Spiegelgesprekken***

Spiegelgesprekken is een bewezen goed middel om uit de eerste hand te vernemen hoe cliënten de zorg in ZGT ervaren. De cliëntenraad is bij de spiegelgesprekken betrokken door aanwezigheid bij deze gesprekken van twee leden van de raad als toehoorder. De wijze waarop deze gesprekken georganiseerd zijn en wat er met de resultaten zal moeten gebeuren hebben de instemming van de cliëntenraad. De raad heeft dit laten weten aan de Raad van Bestuur. Verder heeft de raad zich voorgenomen de ervaringen in de praktijk kritisch te volgen in een aandachtsgroep binnen de cliëntenraad voor dit onderwerp

en zijn bevindingen terug te koppelen aan de Raad van Bestuur. Over de ervaringen op een specifieke afdeling heeft de cliëntenraad eind 2017 in een brief aan de Raad van Bestuur zijn zorgen uitgesproken en gevraagd om gepaste actie te ondernemen.

### ***Fietsenstalling Hengelo***

De Raad van Bestuur heeft gehoor gegeven aan het verzoek van de cliëntenraad om het stallen van fietsen bij ZGT Hengelo zodanig te verbeteren dat diefstal een stuk minder gemakkelijk kan plaatsvinden.

### ***Vrijheidsbeperkende interventies***

In 2016 is afgesproken (n.a.v. zogenoemd onderzoek Van der Wal/Schellekens) dat de cliëntenraad actief betrokken wordt bij protocollen die de patiënt raken. Dat is nu gebeurd op het onderwerp vrijheidsbeperkende interventies. De cliëntenraad heeft dit formeel via documentbeheer goedgekeurd na een uitgebreide toelichting van bij de inhoud van dit protocol betrokkenen in de vergadering van de cliëntenraad. Aanvullend heeft de cliëntenraad zijn enthousiasme over de inhoud hiervan aan de Raad van Bestuur gemeld en deze ook gevraagd om een evaluatie na een jaar, met name over de door cliënten ervaren familieparticipatie en de ervaringen van de betrokken medewerkers op de afdeling.

## ***Positieve adviezen gaf de cliëntenraad over de volgende onderwerpen***

### ***Joint Venture Oncologie***

Aanvankelijk een voornemen tot samenwerking met Medisch Spectrum Twente, later trad ook Deventer Ziekenhuis toe tot het voornemen tot samenwerking.

Tijdens de verslagperiode 2016/2017 is de cliëntenraad aanwezig geweest bij informatiebijeenkomsten en is er een drietal positieve adviezen uitgebracht. Dat betrof achtereenvolgens: het voorgenomen besluit betreffende de intentieverklaring met MST om te komen tot een Joint venture Oncologie, de ontwerp-intentieverklaring en tenslotte (juni 2017) de intentieverklaring Regionale Oncologische Samenwerking Twente Salland. De cliëntenraad adviseerde positief omdat naar zijn mening de samenwerking een positief effect zal hebben op de kwaliteit van specialistische zorg in de regio en zal bijdragen aan continuïteit en toekomstbestendigheid van de betrokken ziekenhuizen en de daarin gevestigde disciplines.

### ***Gedeeltelijke weekendsluiting kinderafdeling ZGT Hengelo***

De cliëntenraad adviseerde positief over deze sluiting na kennis te hebben genomen van de evaluatie van de pilot ter zake. Tevens is informatie ingewonnen bij kinderartsen en

geconstateerd dat ZGT voldoende middelen zou inzetten om de gevolgen van de gedeeltelijke sluiting voor de minderjarige patiënt en de ouders te ondervangen.

### ***Casemanagerschap***

De cliëntenraad verzocht na ontvangst van de adviesvraag om een implementatieplan en toelichting op enkele andere zaken. Na ontvangst van het plan en beantwoording van de vragen is een positief advies gegeven. De cliëntenraad vroeg daarbij om een jaar na invoering over de resultaten geïnformeerd te worden en deed daarbij de aanbeveling alle betrokken patiënten vragen ter zake voor te leggen.

### ***Lateralisatie kindergeneeskunde***

De raad adviseerde positief met de nadrukkelijke kanttekening dat cliënten en gebruikers van de afdelingen kindergeneeskunde tijdig en volledig geïnformeerd zouden moeten worden. Juiste en tijdige communicatie is naar de mening van de cliëntenraad een essentiële bijdrage aan het goed laten verlopen van de lateralisatie.

### ***Integraal capaciteitsmanagement***

De cliëntenraad adviseerde positief vanuit de overwegingen dat hierdoor een verschuiving plaatsvindt van aanbodgericht naar vraaggerichte zorg. Dat naast elkaar bestaande

zorgprocessen worden geïntegreerd, waardoor de patiëntenzorg aan kwaliteit en efficiëntie zal winnen.

### *Rookbeleid*

De cliëntenraad voorzag het voorgenomen rookbeleid van een positief advies waarbij de cliëntenraad zich nadrukkelijk heeft beperkt tot de hinder die patiënten/cliënten ondervinden van roken. Professionals die direct patiëntencontact hebben, hebben een voorbeeldfunctie, daarom zou er bij werving en selectie aandacht moeten zijn voor een rookvrije werkdag.

De cliëntenraad vindt een rookvrij ziekenhuis (inclusief de directe omgeving) zeer wenselijk en passend bij de uitwerking van de meerjarenbeleidsvisie ZGT. Het faciliteren van roken uitdrukkelijk niet. Dat kan nu nog genuanceerder voor patiënten en bezoekers. Voor poliklinische patiënten en bezoekers wil de cliëntenraad een algeheel rookverbod, net als in openbaar vervoer, schouwburg en andere openbare instellingen. De raad pleit voor een overgangsregeling voor verslaafde (langdurig) klinische patiënten, waarbij met de niet-rokende patiënt optimaal rekening wordt gehouden.

### *Benoeming lid Raad van Bestuur in de rol van voorzitter Raad van Bestuur, Profiel lid Raad van Bestuur en benoeming lid Raad van Bestuur*

De cliëntenraad adviseerde positief op het voorgenomen besluit het zittende lid van de Raad van Bestuur, de heer drs. A.A.M. Ruikes, te benoemen als voorzitter Raad van Bestuur na het vertrek van de heer drs. M.J.P. Schmidt. Voor wat betreft het profiel voor het nieuwe lid Raad van Bestuur deed de cliëntenraad een aantal suggesties ten aanzien van competenties die later in een kennismakingsgesprek aanwezig bleken bij de beoogde kandidaat. De cliëntenraad stemde dan ook in met de benoeming van de heer drs. W. Odding.

### *Klachtenregeling*

De cliëntenraad gaf aan positief te zijn over de nieuwe klachtenregeling en pleitte voor aanpassing van het artikel over het klachtenjaarverslag om de betrokkenheid van de cliëntenraad bij klachtenbehandeling te borgen. Die aanpassing behelsde onder meer het aanbieden van een jaarverslag voor een bepaalde datum en bespreking daarvan met de cliëntenraad. Verder betrof het de registratie van de klachten en vermelding van acties en verbetermaatregelen n.a.v. individuele klachten en analyses. In de definitieve klachtenregeling zijn deze wensen gehonoreerd.



### *Samenwerking radiologie en nucleaire geneeskunde MST en ZGT*

Naar de mening van de cliëntenraad is het patiëntenbelang gediend bij intensieve samenwerking en zal de kwaliteit van zorg toenemen. Dat samen leidde tot een positief advies.

### *Integratie polikliniek, behandelcentrum en dagopname tot één centrum MDL*

Een positief advies na aanvullende toelichting in een overlegvergadering door de Raad van Bestuur met het volgende aandachtspunt voor de uitvoering. De cliëntenraad hecht veel waarde aan een goede voorbereiding van de intensieve verandering en vraagt aandacht voor proactieve communicatie met de patiënt.

### *Concentratie poliklinische activiteiten ZGT longgeneeskunde*

De raad adviseert positief met enkele bijzondere aandachtspunten en de toezegging tot een evaluatie een jaar na invoering.

### *Samenwerkingsovereenkomst IC-regio Midden-Oost Nederland*

Ook dit voornemen tot samenwerking is beoordeeld op de aspecten patiëntenbelang en kwaliteit van zorg. De positieve uitkomst van die toets zorgde voor een positief advies.

### *Patiëntveiligheidskaart*

Een positief advies voor de invoering van de patiëntenkaart met enkele aanbevelingen, zoals: bied de kaart op de klinische afdelingen persoonlijk aan de patiënt aan en check of de inhoud duidelijk is. Verder een drietal aanvullingen voor de lay-out en de tekst op de kaart.

### *Ethisch kader*

Aanvullend aan het positief advies doet de cliëntenraad de suggestie om het Engelse “co-makership” en “shared decision making” te vervangen door de Nederlandse term “gezamenlijke besluitvorming” en verzoekt om toezending van het implementatieplan.

### *Zorgkaart*

Een positief advies op dit initiatief van de Patiëntenfederatie Nederland met aanbevelingen. Onder andere: patiënten actief stimuleren recensies te plaatsen op Zorgkaart Nederland en het plaatsen van een link naar de Zorgkaart Nederland op de ZGT-website.

## ***Adviesvragen in het kader van toekomstgericht en financieel gezond ZGT***

Vanaf voorjaar 2017 is de cliëntenraad door de Raad van Bestuur regelmatig (ook buiten de overlegvergaderingen om) geïnformeerd over de financieel lastige situatie waarin ZGT verkeerde, de rol van de banken en verzekeraars daarin en de wijze waarop de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht daaraan het hoofd wilden gaan bieden. Daaruit vloeiden de volgende adviesvragen voort.

### ***Aanpassing assortiment voeding***

Een positief advies over de te schrappen maaltijdcomponenten als smoothies en snacks. Fruit en rauwkost blijven op verzoek van de cliëntenraad gehandhaafd.

### ***Verhoging parkeertarieven***

De raad adviseerde positief, echter niet eerder dan nadat nadere informatie was ontvangen over wat de maatregel betekende voor chronisch zieke patiënten. De cliëntenraad gaf daarbij aan het jammer te vinden dat de maatregel nodig is, doch dat hij zijn ogen niet wil sluiten voor de financiële situatie van ZGT.

### ***Buitenpoliklinieken en röntgenbus***

Ook hier een positief advies na toelichting en informatie over aantallen patiënten die gebruik maken van de buitenpoliklinieken in Goor en

Nijverdal. Met het per direct stoppen van de röntgenbus kan de raad ook instemmen gezien een kostbare reparatie die nodig zou zijn bij handhaving.

### ***Overige***

Overige besproken beleidsstukken zijn de jaarrekeningen, de kwartaalrapportages, de jaarplannen, de kaderbrieven en de begrotingen.

Meer informatie over de cliëntenraad ZGT: [zgt.nl/cliëntenraad](http://zgt.nl/cliëntenraad).

E-mail adres cliëntenraad ZGT: [cliëntenraad@zgt.nl](mailto:cliëntenraad@zgt.nl)

