

Jaarverslag 2014 - 2015

ZGT cliëntenraad





Cliëntenraad ZGT (31 december 2015)

Bernard Schutte, Rob Huitema (voorzitter), Douwe Fokkens, Josephine van Meijel, Threes Oude Moleman (vicevoorzitter), Rob Spit, Monique Voulon, Leonie van Straten. Eric Smeenk ontbreekt op deze foto.

Inleiding

Met dit verslag wil de Cliëntenraad Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) u informeren over zijn activiteiten in 2014 en 2015.

De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan dat de algemene belangen behartigt van patiënten, hun familie, bezoekers en belangstellenden. Alle (potentiële) cliënten van ZGT dus. 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. Centraal daarbij staat altijd de vraag in hoeverre de uitvoering van een plan of voornemen in het belang is van cliënten van ZGT.

Cliëntenraden bestaan sinds 1996 als gevolg van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Met de invoering van deze wet beoogde de overheid patiënten en bezoekers meer bij ziekenhuisbeleid te betrekken.

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 als voor de andere ZGT organisatieonderdelen.

De samenwerking met de cliëntenraad van Medisch Spectrum Twente in Enschede (MST) is intensief voortgezet in de afgelopen jaren. Dat betekent, daar waar mogelijk, gezamenlijk optrekken in adviesaanvragen voortvloeiend uit het Twents Medisch Coöperatief (TMC), de samenwerking van MST en ZGT. Binnen het TMC functioneert een Cliëntencommissie waarin beide cliëntenraden vertegenwoordigd zijn. Deze Cliëntencommissie dient ertoe de positie van de cliëntenraden van MST en ZGT binnen het TMC te borgen.

Samenstelling cliëntenraad op 31 december 2015

De Cliëntenraad ZGT bestaat uit maximaal elf leden. Het zijn vrijwilligers die de zorg een warm hart toedragen en een onafhankelijke positie hebben ten opzichte van ZGT. Net als de cliënten van het ziekenhuis, hebben zij verschillende achtergronden. Dat helpt de onderwerpen van diverse kanten te belichten. In januari 2014 zijn statutair afgetreden de leden Roeline Hubertse (voorzitter) en Henk Wolsink en traden toe Douwe Fokkens, Bernards Schutte, Leonie van Straten en Monique Voulon. In februari 2015 traden Jose Seijger en Chantal Wegman af en trad Rob Spit toe tot de cliëntenraad. In maart 2015 beëindigde Albert Lageweg zijn lidmaatschap.

De samenstelling van de cliëntenraad op 31 december 2015.

Douwe Fokkens

Rob Huitema, voorzitter

Josephine van Meijel

Threes Oude Moleman, vicevoorzitter

Bernard Schutte

Eric Smeenk

Rob Spit

Leonie van Straten, lid dagelijks bestuur

Monique Voulon

Op de ZGT website heeft de cliëntenraad een eigen pagina. Daarop staan onder andere van de CR-leden een foto met een kort persoonlijk profiel en een persoonlijke motivering voor het lidmaatschap van de cliëntenraad.

Overlegvormen

Elke derde maandag van de maand komt de cliëntenraad bijeen. Het dagelijks bestuur van de cliëntenraad heeft ruim een week daarvoor overleg met de secretaris Raad van Bestuur. Ongeveer eens per drie maanden is er een overlegvergadering met de Raad van Bestuur om de algemene stand van zaken en specifieke adviesaanvragen te bespreken. Er is maandelijks overleg met de portefeuillehouder cliëntenraad namens de Coöperatie medische staf ZGT. 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 (benoemd op voordracht van de cliëntenraad) woont in voor- en najaar een cliëntenraadsvergadering bij. Informeel contact met de Raad van Bestuur vindt jaarlijks plaats in een zogenoemd benen-op-tafel-overleg.

Kennismaking functionarissen ZGT

In de verslagperiode is kennis gemaakt met alle bedrijfskundig managers die een toelichting gaven met betrekking tot hun vakgebied en vragen beantwoordden over hun visie op het patiëntenbelang, bijvoorbeeld het gebruik van het formulier Vertel-het ons. Het hoofd Financiën en Informatie bezocht de cliëntenraad in verband met specifieke vragen over de financiële huishouding van het ziekenhuis. Het hoofd Kwaliteit en Veiligheid kwam langs om te praten over het kwaliteitsdashboard, de externe kwaliteitstoetsen van ZGT en de voorbereiding op de accreditatie van het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ).

Werkconferenties

Jaarlijks organiseert de cliëntenraad een werkconferentie om stil te staan bij wat bereikt is en speerpunten te benoemen voor het komende jaar. De conferentie van 2014 heeft geresulteerd in een nieuw visiedocument voor

de periode 2014-2016, geheten: "Gast in ZGT" en in actielijsten op basis van dit visiedocument voor de genoemde jaren. Enkele speerpunten: het ouderenbeleid, het contact met de achterban over de ervaringen met ZGT en de zichtbaarheid van de cliëntenraad in en buiten het ziekenhuis.

Naast deze collectieve activiteit nemen leden van de cliëntenraad ook op individuele basis deel aan landelijke symposia en workshops. Om er enkele te noemen: symposium marktwerking in de zorg, contact met de achterban, contact met de Raad van Toezicht.

Open Dagen gezondheidszorg

De cliëntenraad neemt jaarlijks deel aan de landelijke Open Dag Zorg. Een prima mogelijkheid tot direct contact met zijn achterban. Die achterban krijgt doorgaans een enquête met enkele vragen over actuele onderwerpen. In 2014 is de bezoekers gevraagd naar de ervaringen met de ervaren ontvangst, klantvriendelijkheid, deskundigheid en de bereidheid tot reizen van 10-15 kilometer voor de beste specialistische zorg. Dat leverde de volgende resultaten op. De ontvangst in het ziekenhuis werd gewaardeerd met een 7,8. Klantvriendelijkheid medewerkers en deskundigheid werden beiden gewaardeerd met een 7,7. Op de vraag over de bereidheid 10-15 kilometer te reizen voor de beste

specialistische zorg reageerde ruim driekwart van de respondenten positief.

In 2015 is de bezoekers gevraagd of naar hun idee de digitale aanmeldzuil een aanwinst zal zijn, die de patiënt meer regie zal geven. Hierover was 93,5 % positief, evenals over de stelling: de aanmeldzuil lijkt eenvoudig te bedienen. De cliëntenraad adviseerde hierover positief. Overigens zijn aan het eind van de verslagperiode de zuilen nog niet geïmplementeerd, onder andere vanwege de relatie met andere digitaliseringsprojecten.

Communicatie

De cliëntenraad is overtuigd van het belang van uitstekende 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 huisartsen. Dat is vervolgens van invloed op de beleving van de bejegening en het beeld dat de cliënten hebben van hun ziekenhuis. Daar waar de cliëntenraad dit nodig acht blijft hij de Raad van Bestuur hierop aanspreken. Dit was ook in de afgelopen twee jaren meermaals het geval en blijft een punt van aandacht.

Kwaliteitsprijs kwaliteit & veiligheid ZGT

Een lid van de cliëntenraad participeert in de jury voor de kwaliteitsprijs 'Kwaliteit & Veiligheid ZGT' die eens in de twee jaar wordt toegekend. In 2015 ging de prijs naar het project "Permanente werkgroep infectiepreventie Orthopedie". De essentie van het project is het omlaag brengen van het infectiepercentage van de heupprothesiologie. Een goed voorbeeld van een kwaliteitsimpuls met goede resultaten door goede samenwerking.

Klachtenafhandeling

In het overleg met de Raad van Bestuur is de rapportage in het Jaardocument ZGT over de klachtenafhandeling besproken. De cliëntenraad wilde een beter beeld krijgen van de algemene aard van de klachten en de reacties naar de klagers. In een gesprek met de klachtenbemiddelaars is dit aan de cliëntenraad verduidelijkt. Gemeld is dat ZGT streeft naar digitale registratie van de klachten om meer inzicht te krijgen in de aard van de klachten en de wijze van afhandeling. Die informatie wordt gedeeld met de bedrijfskundig managers. De cliëntenraad wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

Patiënttevredenheids- onderzoek

De resultaten van het patiënttevredenheidsonderzoek zijn door de Raad van Bestuur met de cliëntenraad besproken en afgesproken is dit voortdurend te monitoren. Bijzondere aandacht vragen de onderwerpen schoonmaak/hygiëne, wachttijden en parkeren.

Concretisering vormgeving gastvrijheid in ZGT

Gastvrijheid in ZGT en de concretisering en vormgeving daarvan is een van de pijlers in het Meerjarenbeleidsplan ZGT. Dit is een zeer aansprekend onderwerp voor de cliëntenraad. De raad participeerde in de projectgroep die dit project heeft begeleid en volgt de voortgang op de voet.

Lid Raad van Toezicht op voordracht cliëntenraad en communicatieleidraad

Medio 2014 is de vacature lid Raad van Toezicht belast met de portefeuille 'cliëntenbelang en maatschappelijk veld' ingevuld. Na een zorgvuldige selectieprocedure, waarin Raad van Toezicht en cliëntenraad goed hebben samengewerkt, is op voordracht van de cliëntenraad mevrouw Mieke Oosterwijk in deze functie benoemd.

Afspraken om concreet invulling te geven aan een transparante en open communicatie tussen Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad ZGT zijn vastgelegd in de zogeheten “Communicatieleidraad Raad van Toezicht – Raad van Bestuur – Cliëntenraad ZGT”. Deze werkt naar ieders tevredenheid.

Meerjarenbeleidsvisie zgt 2016-2020

De cliëntenraad heeft, evenals bij de voorgaande versie, zijn input kunnen leveren voor de Meerjarenbeleidsvisie ZGT 2016-2020 en is in het voortraject door de Raad van Bestuur inhoudelijk betrokken bij de opstelling. De cliëntenraad heeft de visie voorzien van een positief advies.

Wetsvoorstel “goed bestuur”

In mei 2014 stuurde de cliëntenraad, zoals vele raden in het land, een brief aan minister Schippers over het wetsvoorstel “Goed Bestuur”. De brief is een pleidooi om de wettelijke bevoegdheid van cliëntenraden, zoals geregeld in de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg) te handhaven, in plaats van zoals in het wetsvoorstel stond te schrappen. Gewezen is op het belang van de gevraagde en ongevraagde adviezen van cliëntenraden als stevige basis voor het werk van de raden. Het traject loopt nog en wordt kritisch gevolgd.

Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in de verslagperiode positieve adviezen uitgebracht over de volgende onderwerpen. De adviezen werden waar nodig voorzien van aanvullende (kritische) kanttekeningen en aandachtspunten.

- Concentratie gynaecologische oncologische zorg MST-ZGT; de cliëntenraad is verheugd dat de zorg zo op een goede manier behouden blijft voor Twente en benadrukt het belang van toegesneden informatie naar patiënten en eerstelijnszorg.
- Concentratie poliklinische gynaecologische oncologie; logisch vervolg op vorige adviesaanvraag.
- Voedingsconcept; de cliëntenraad vraagt om waarborgen ten aanzien van hygiëne, vooral geldend voor de broodwagens en zal dit kritisch volgen.
- De Beleidsvisie locatieprofielen en de onderscheiden Locatieprofielen Mammazorg, Kindergeneeskunde en Interne Geneeskunde; de cliëntenraad verzoekt steeds aandacht te besteden aan communicatie hierover.
- TBC-beleid ZGT.
- Privacyreglement.
- Oprichting Pijncentrum Oost Nederland; de raad is samen met de cliëntenraad van MST van mening dat dit een positieve ontwikkeling is voor de patiënt, zoals alles op een locatie en afname wachttijden.

- Samenwerkingsovereenkomst ZGT-MST; met meerdere kanttekeningen in het belang van de patiënt, zoals de borging van aspecten van kwaliteit van zorg, patiëntenbelang en cliëntrechten.
- Mortuarium ZGT Hengelo.
- Voorgedragen lid voor de klachtencommissie ZGT.
- Evaluatie RVE-structuur; de cliëntenraad noemt de communicatie met cliënten cruciaal.
- Aanmeldzuilen voor 'aanmelding en ontvangst patiënten'; suggestie meer focus op voordelen patiënt.
- Huisregels ZGT; hiermee is duidelijk wat ZGT op hoofditens van bezoekers verwacht. In het kader van handhaving is echter ook zeer van belang: hoe creëer je een aanspreekcultuur?
- Samenwerking Radiologie en Nucleaire Geneeskunde MST/ZGT; patiëntenbelang wordt hiermee gediend.
- Beleid Kinder mishandeling; wordt door de cliëntenraad als zeer professioneel bestempeld en als suggestie is gegeven de afdelingen, voornamelijk SEH, op gezette tijden te blijven scholen.
- Samenwerking Mond-Kaak-Aangezicht Twente; verbetering kwaliteit, behoud hoog-complexe behandelingen en betere sturing patiëntenstromen.
- Meerjarenbeleidsvisie ZGT 2020; aandachtspunten: cliëntenparticipatie, oncologie in relatie tot aanwezige specifieke expertise en (n.a.v. de genoemde netwerkorganisatie) borging cliëntmedezeggenschap.
- Samenvoeging Resultaatverantwoordelijke Eenheden (RVE's) Kindergeneeskunde en Verloskunde/Gynaecologie; meerwaarde verwacht in termen van kwaliteit en doelmatigheid.

Directe betrokkenheid (delegatie) cliëntenraad bij de volgende zaken

- Gesprek in kader van de NIAZ-accreditatie.
- Gastvrijheidstraject.
- Spiegelgesprekken.

Activiteiten in ZGT die van harte zijn onderschreven door de cliëntenraad

- De inrichting van een Informatiepunt op beide locaties.
- Het in het leven roepen van een shuttlebus tussen de locaties.
- De uitvoering van het 90-dagen programma en de behaalde resultaten van het verbeteren van specifieke zaken in drie maanden tijd in dit kader.

Felicitaties

De cliëntenraad feliciteerde en complimenteerde ZGT met de behaalde positieve uitkomst van de kwaliteitsbeoordeling door het NIAZ, de toekenning van het “Pluscertificaat Ouderenzorg”; een stevige stimulans voor organisatie in het streven naar een gastvrij en zorg-kwalitatief hoogwaardige ZGT.

Ook volgde een felicitatie voor het behalen van de derde prijs voor patiëntveiligheid op het “Middle East Patiënt Safety & Quality Congress” in Abu Dhabi en het “Certificaat Senior Friendly Hospital”.

Samenwerking met MST (Medisch Spectrum Twente)

Reacties op de adviesaanvragen als gevolg van de afgesproken samenwerking op bestuursniveau tussen ZGT en MST hebben de cliëntenraden van MST en ZGT steeds onderling afgestemd. Daaruit mag blijken dat de contacten goed zijn en dat heeft ook vorm gekregen in gezamenlijke voor- en najaarsoverleggen. Noemenswaardige punten die daarin aan de orde zijn geweest: digitaal patiëntenpanel, bureau medezeggenschap MST, communicatie met de klachtencommissie, relatie met de Raad van Toezicht, traject samenwerking ziekenhuisorganisaties, TMC, de ervaringen tijdens de Open Dagen en werkbezoeken in de ziekenhuizen.

Verder volgden de raden, geleid door een extern deskundige, een gezamenlijke scholing waarin aandacht werd besteed aan de bestaande wet en de te verwachten gevolgen van de nieuwe wet.

Overige

Geactualiseerd en opnieuw vastgesteld zijn het “Reglement Cliëntenraad Ziekenhuisgroep Twente” in januari 2015 en het “Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad Ziekenhuisgroep Twente” in oktober 2014.

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

U bereikt de Cliëntenraad ZGT via:
clienraad@zgt.nl.

