

Jaarverslag cliëntenraad CWZ

—

Clëntenraad
maart 2018

Jaarverslag cliëntenraad CWZ

Inhoudsopgave

1.	Cliëntenraad	4
1.1	Voorwoord	4
1.2	Doelstelling	5
1.3	Samenstelling	5
1.4	Werkwijze	5
1.4.	Visie CWZ	6
1.5	Jaarverslag in een notendop	7
2.	Advisering	8
2.1	Gevraagd advies	8
2.2	Ongevraagd advies	8
2.3	Verzwaard advies	8
2.4	Adviezen in 2017	9
3.	Achterbancontact	10
3.1	Vergroten naamsbekendheid	10
3.2	Cliënten informeren	10
3.3	Algemene signalen oppikken	10
3.4	Gericht raadplegen	10
4.	Contacten	11
4.1	Raad van Bestuur	11
4.2	Contacten binnen de organisatie	11
4.3	Contacten buiten de organisatie	12
5.	Interne organisatie van de cliëntenraad	14
5.1	Scholing en training	14
5.2	Congressen en themabijeenkomsten	14
5.3	Evaluatie	14

Jaarverslag cliëntenraad CWZ

6.	Focusgebieden en speerpunten 2018	15
6.1	Bereikbaarheid van de zorg	15
6.2	Kwaliteit en veiligheid	15
6.3	Samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis	16
7.	Aandachtsgebieden	17
7.1	Verdeling aandachtsgebieden	17

1. Cliëntenraad

1.1 Voorwoord

Graag bieden wij u het Jaarverslag 2017 van de cliëntenraad aan.

Een terugblik op een dynamisch jaar voor het CWZ en mede daardoor ook voor de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft veel mogelijkheden gehad om inhoudelijk of organisatorisch af te stemmen met de Raad van Bestuur en met afdelingen en gremia binnen het CWZ. Steeds in een constructieve setting maar met een kritisch oog voor de mogelijke consequenties van besluiten, veranderingen of uitwerkingen voor (optionele) patiënten van het CWZ.

Ook in 2017 betroffen de gespreks- en behandelonderwerpen in grote lijnen onderdelen op het gebied van patiëntparticipatie, veiligheid, kwaliteit, bereikbaarheid, klachtenregeling, WMCZen samenwerkingsverbanden.

De cliëntenraad heeft deelgenomen aan bijeenkomsten in- en extern om Samen Beslissen in de zorg ook binnen het CWZ te helpen ontwikkelen en bekend(er) te maken. Daarvoor zijn contacten gelegd met instellingen waarbinnen Samen beslissen is geïmplementeerd en organisaties (Zorgbelang) die daaraan hebben bijgedragen. De raad is vertegenwoordigd in de overleggen die worden gepland binnen het CWZ programma 'Beter, beter worden, onze zorg'. Daarnaast is de cliëntenraad betrokken bij verschillende opzetten van samenwerkingsprogramma's, zoals bijvoorbeeld het project Diagnostisch centrum laagcomplex cardiologie waarbij Radboudumc en CWZ samen gaan optrekken om de wachttijden terug te dringen.

Specifiek heeft de cliëntenraad zich in 2017 gericht op de effecten van de implementatie van het nieuwe EPD systeem Chipsoft HiX. Een operatie met een behoorlijke impact op de organisatie en haar patiënten, maar met een positief ervaren start in december 2017. De consequenties en mogelijkheden voor patiënten zijn doorgenomen en hebben geresulteerd in mooie opties, waarbij de focus vanaf nu vooral komt te liggen op een bijdrage vanuit de cliëntenraad in de Klankbordgroep patiëntportaal. Voor de raad zijn de kaderbrief en de daarop volgende afspraken rondom de voorgenomen strategie van belang geweest om de eigen focus te bepalen en toe te spitsen in de speerpunten voor 2018. Het meer en meer denken vanuit en met de patiënt heeft er toe geleid dat er een groter beroep wordt gedaan op een bijdrage en advisering door de cliëntenraad. Door de uitbreiding van de daarvoor nodige activiteiten is ook gesproken over en gekozen voor een selectieve deelname in de diverse (externe) samenwerkingsverbanden. Meer op regio niveau en minder op landelijk niveau. Dit impliceert vooral de aandacht op transmurale samenwerking en samenwerking met 1e en 3e lijn. Er zijn nog veel gebieden en onderwerpen die een bijdrage of advies van de cliëntenraad in 2018 mogen verwachten.

De cliëntenraad, bestaande uit enthousiaste en betrokken vrijwilligers, ondersteund door de deskundige inbreng van de ambtelijk secretaris en secretaresse, zullen daaraan de aandacht blijven geven.

Kitty Gravemaker

Voorzitter cliëntenraad Canisius Wilhelmina Ziekenhuis

1.2 Doelstelling

De cliëntenraad is een adviesorgaan op basis van de **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen(Wmcz)**. De cliëntenraad heeft als bestaansreden het beïnvloeden van de ontwikkeling van het ziekenhuis, vanuit het perspectief van patiënten. Daarbij staat het algemeen patiëntenbelang voorop

1.3 Samenstelling

De leden van de cliëntenraad zijn vrijwilligers. De cliëntenraad bestaat uit acht leden waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij ontvangen een onkostenvergoeding conform de afgesproken interne vacatieregeling.

Ter ondersteuning van de cliëntenraad stelt het CWZ een ambtelijk secretaris (0,2fte) ter beschikking evenals secretariële ondersteuning (0,2fte).

De samenstelling van de cliëntenraad probeert een dwarsdoorsnede te zijn van de populatie die met het CWZ te maken heeft. Op dit moment varieert de leeftijd tussen 30 en 70 jaar. De kosten van de cliëntenraad worden jaarlijks begroot en opgebracht uit de financiële middelen van het ziekenhuis.

Per 1 juni 2017 is mw. M. van Gelder vervroegd afgetreden als lid. Dhr. J. Bertrams is per 1 juli 2017 door de raad van bestuur benoemd tot lid van de cliëntenraad.

1.4 Werkwijze

De cliëntenraad werkt volgens een reglement dat is vastgesteld door de raad van bestuur. Het reglement wordt elke vier jaar opnieuw beoordeeld.

Het primaire aanspreekpunt voor de cliëntenraad is de raad van bestuur. De cliëntenraad kan invloed uitoefenen door de raad van bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren. Op een aantal aspecten binnen de Wmcz heeft de cliëntenraad adviesrecht en soms zelfs verzwaaard adviesrecht. De actuele Wmcz is toegevoegd middels een koppeling onder tabblad 10.

In de afgelopen jaren heeft de cliëntenraad regelmatig aandacht besteed aan de wijze waarop de cliëntenraad zijn doelstellingen kan bereiken. Op dit moment is gekozen voor een werkwijze waarin er gewerkt wordt vanuit een proactieve houding. Dit houdt in dat de cliëntenraad een open oor heeft voor signalen uit de praktijk en deze tijdig in het overleg van de cliëntenraad en met de betrokken functionarissen, dan wel bij de raad van bestuur aan de orde stelt.

Gedurende een kalenderjaar wordt er gemiddeld acht keer een vergadering georganiseerd en is er ruimte voor een brainstormbijeenkomst. Daarnaast vindt er een aantal keren per jaar een verdiepingsbijeenkomst plaats aan de hand van relevante onderwerpen. Ter voorbereiding van de vergadering van de cliëntenraad vindt er een agenda-overleg plaats met de (vice)voorzitter, de ambtelijk secretaris en de secretaresse van de cliëntenraad. Het overleg tussen cliëntenraad en een vertegenwoordiging van de raad van bestuur wordt voorbereid door de beleidsadviseur van de raad van bestuur en de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, na overleg met de (vice)voorzitter.

Door de veelvoud aan informatie wordt er gewerkt met aandachtsgebieden binnen de cliëntenraad. Elk aandachtsgebied wordt bemand door twee leden, die een onderwerp binnen het aandachtsgebied specifiek voorbereiden. Van elk lid wordt verwacht dat zij ten aanzien van een bepaald onderwerp de algemene voorbereiding doen. De leden met het specifieke aandachtsgebied zijn veelal de specialisten t.a.v. de kennis over een bepaald onderwerp. Aan de hand van de gekozen onderwerpen wordt er een verdeling gemaakt met betrekking tot de aandachtsgebieden (zie tab 7).

1.4. Visie CWZ

Het kerndoel van de cliëntenraad is om vanuit haar adviesrol een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van het CWZ te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van patiënten.

Daarbij richt de cliëntenraad zich vooral op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben met de bevordering van hun welbevinden en de wijze waarop patiënten de zorg ervaren. De cliëntenraad zal nadrukkelijk afwegen welke onderwerpen bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van de cliëntenraad. De cliëntenraad let op de effecten van adviezen die zij uitbrengt. Het strategisch beleidsplan van het CWZ (herziening in 2016 op basis van de uitgangspunten van 2011) biedt een goed kader om verbeteringen in de zorg te realiseren.

De cliëntenraad draagt vanuit haar eigen rol bij aan de realisatie van de door het CWZ gestelde doelen. Het inspelen op de betrokkenheid en inbreng van patiënten zoals patiënten dat zelf zouden willen, is voor de cliëntenraad dé manier waarop toegewerkt wordt naar steeds meer patiëntgerichte zorg. De zorg moet afgestemd zijn op de patiënt als mens. Het CWZ heeft als ambitieus doel: “het ziekenhuis waar ze me kennen als mens en behandelen als naaste”. Het spreekt voor zich dat de cliëntenraad dit ambitieuze doel volledig ondersteun

1.5 Jaarverslag in een notendop

Jaarverslag cliëntenraad CWZ 2017

In 2017 heeft het gesprek met de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de onderzoekscommissie klachten op 13 juni plaatsgevonden. Namens de cliëntenraad waren bij dit overleg de sandochtsvelders aanwezig, te weten mw. F. Mels en dhr. H. Willemsen.

Congressen en trainingen
 Op 14 maart is er door mw. K. Gravemaker deelgenomen aan een bijeenkomst niet aangeboren hersenafwijkingen.
 Op 15 maart is door mw. K. Gravemaker en dhr. H. van Teeffelen deelgenomen aan een heimiddag in verband met de strategische keuzes bij het programma Beter Beter worden onze zorg.
 Op 9 mei is door mw. K. Gravemaker en mw. M. Wilke deelgenomen aan een congres in de Reehorst in Ede over de nieuwste ontwikkelingen en inzichten op het gebied van de ouderenzorg.
 Op 5 oktober is door dhr. J. Bertrams, mw. M. Wilke en mw. A. Zegers deelgenomen aan een overleg in ziekenhuis Bernhoven.
 Op 2 november is door mw. M. Wilke deelgenomen aan een themabijeenkomst, georganiseerd door ZorgBelang, 'luisteren naar de patiënt verbetert de zorg'.
 Op 28 november is door dhr. J. Bertrams en mw. A. Zegers deelgenomen aan een themabijeenkomst van de NVZ over het VIP programma (versnelingsprogramma informatie uitwisseling patiënt en professional), met als onderwerp 'the next step in samen beslissen'.
 Op 30 november is door mw. K. Gravemaker deelgenomen aan symposium in het CWZ over regionale samenwerking prostaatanker

Adviezen in 2017
 In 2017 heeft de cliëntenraad de volgende adviezen gegeven:

1. Patiëntveiligheidsplan
2. Klachtenregeling
3. Slokdarmoperaties
4. Ethisch kader
5. Evaluatie implementatieplan INRTD-CWZ
6. Overname laboratoriumdienstverlening SMK
7. Benoeming lid raad van toezicht
8. Informatieveiligheidsbeleid
9. Benoeming voorzitter raad van bestuur a.i.
10. Vervroegd toetreden Maasstadziekenhuis als lid Santeon
11. Kaderbrief 2018
12. Strategische oncologie CWZ
13. Profiel raad van bestuur
14. Bijgesteld profiel raad van bestuur
15. Intentieverklaring samenwerking trombosediensdiensten
16. Santeon Handvest
17. Jaarplan inclusief begroting 2018
18. Evaluatie verstrekken onderzoeksrapportages aan patiënt/familie als zij hier actief om vraagt

Patiëntorganisaties
 Op 12 juni heeft een overleg plaatsgevonden met een vertegenwoordiging van patiëntenverenigingen. Namens de cliëntenraad waren hierbij aanwezig: dhr. H. van Teeffelen, mw. M. Wilke, dhr. C. Perlee en mw. A. Zegers.

Samenstelling 2017
 mw. C.W.A.M. Gravemaker-Tuinder, voorzitter
 dhr. J.H.G. Bertrams, MMI, lid (vanaf juli)
 Mw. M. van Gelder (tot juni 2017)
 mw. ir. F.A.M. Mels, lid
 dhr. C.J. Perlee, lid
 dhr. H.J.H.M. van Teeffelen, vice voorzitter
 mw. mr. E. Willems, lid
 dhr. J.M.G. Willemsen, lid
 mw. A. Zegers, MMI, ambtelijk secretaris
 mw. T. Bomers, secretarisse

Op 23 oktober heeft dhr. C. Perlee deelgenomen aan een veiligheidsronde.
 Op 23 oktober hebben mw. F. Mels en dhr. H. Willemsen een werkbezoek gebracht aan de polikliniek oogheelkunde.

Contacten binnen de organisatie:

- er acht keer een overleg van de cliëntenraad plaatsgevonden en
- twee verdiepingssessies.

De cliëntenraad nodigt regelmatig deskundigen uit om de cliëntenraad bij te praten over ontwikkelingen in het ziekenhuis:

- medewerkers van de afdeling geestelijke verzorging
- medewerkers betrokken bij de implementatie van Chipsoft over de stand van zaken.
- terugkoppeling besluitdocumenten Chipsoft HIX door M. de Hullu. O
- de programma manager van het project Beter Beter worden

Op 10 april en 12 september hebben de sandochtsvelders (dhr. H. van Teeffelen, dhr. C. Perlee) gesproken met de manager facilitaire zaken.

Gremia CWZ: vereniging medische staf, de verpleegkundige staf en de ondernemingsraad.
 Het overleg voorzitters adviesorganen vindt elk kwartaal plaats. Twee keer per jaar is de voorzitter van de cliëntenraad hierbij betrokken. In 2017 hebben deze overleggen plaatsgevonden op 17 maart en 13 december.

Daarnaast vindt er twee keer per jaar een overleg plaats met de cliëntenraad van de Huisartsenpost die op het CWZ-terrein is gehuisvest. Doel van het overleg is het delen van informatie met betrekking tot onderwerpen die de patiënt aan gaan.
 Ook vindt er structureel twee keer per jaar een overleg plaats met de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht.
 Op 1 februari heeft een benoemingsgesprek plaatsgevonden voor een lid van de raad van toezicht. Namens de cliëntenraad waren bij dit gesprek de voorzitter en vice voorzitter aanwezig.
 Dhr. C. Perlee neemt namens de cliëntenraad deel aan de bijeenkomsten van de commissie ethiek. De bijeenkomsten hebben plaatsgevonden op 29 augustus en 28 november.

Op 23 oktober heeft dhr. H. van Teeffelen deelgenomen aan het overleg Diagnostisch Centrum cardiologie.

Op 4 april hebben mw. K. Gravemaker en dhr. H. van Teeffelen gesproken met de NIAZ auditoren. Er is o.a. gesproken over de betrokkenheid van de cliëntenraad bij strategische keuzes.

Overleg zorgverzekers
 In de vergadering van de cliëntenraad op 9 juni is gesproken met zorgverzekeraar CZ, de heer N. Heyne. In dit overleg is o.a. gesproken over het project Samen beslissen en oncologische netwerkvorming

Externe contacten: Op 26 november heeft dhr. H. van Teeffelen namens de cliëntenraad deelgenomen aan de themadag: cliëntenraad en zorginkoop.

Focusgebieden en speerpunten 2017:

1. Bereikbaarheid van de zorg
2. Kwaliteit en veiligheid
3. Samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis.

In 2017 heeft het regio overleg plaatsgevonden op 23 februari in de St. Maartenskliniek. Namens de cliëntenraad was mw. K. Gravemaker, voorzitter, bij dit overleg aanwezig.

2. Advisering

Procedure afhandeling van adviesaanvragen

Vanuit de wet WMCZ is de cliëntenraad bevoegd om op een aantal vastgestelde thema's en ontwikkelingen ongevraagd en gevraagd advies te leveren aan de Raad van Bestuur.

2.1 Gevraagd advies

De adviesrechten van de cliëntenraad vormen de kern van de Wmcz. (zie art. 3 lid 1 Wmcz). De zorgaanbieder moet de cliëntenraad in de gelegenheid stellen advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat onder de Wmcz valt. De cliëntenraad moet in een zodanig stadium gevraagd worden dat de cliëntenraad voldoende tijd heeft om een weloverwogen standpunt te kunnen bepalen. En dat de cliëntenraad vervolgens door middel van zijn advies daadwerkelijk de besluitvorming kan beïnvloeden (zie. art. 3 lid 2 Wmcz).

Gevraagde adviezen worden toegestuurd door de raad van bestuur. De cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen af te handelen in de eerstvolgende vergadering na ontvangst van de aanvraag. De voorzitter en ambtelijk secretaris formuleren een advies en stellen dit voor aan de specialisten binnen het aandachtsgebied. Na hun akkoord volgt de formele handtekening van de voorzitter.

Adviesrecht betekent voor de cliëntenraad dat de zorgaanbieder met betrekking tot een bepaald voorgenomen besluit de cliëntenraad eerst (schriftelijk) advies moet vragen voordat een besluit wordt geformuleerd. Vervolgens zal de cliëntenraad een advies uitbrengen. Is dit in overeenstemming met het voorgenomen besluit, dan zal de zorgaanbieder het besluit kunnen uitvoeren. Is het advies negatief over het voorgenomen besluit, dan zal de zorgaanbieder nog eenmaal met de cliëntenraad dienen te overleggen voordat hij het besluit mag uitvoeren. (zie art. 4 lid 1 Wmcz).

2.2 Ongevraagd advies

De cliëntenraad kan ook altijd een ongevraagd advies uitbrengen over voor cliënten belangrijke besluiten (zie art. 3 lid 3 WMCZ). Daarvoor gelden dezelfde regels als voor gevraagde adviezen.

2.3 Verzwaard advies

Het verzwaard adviesrecht geeft de cliëntenraad meer mogelijkheden om het uitvoeren van het besluit te beïnvloeden. De hiervoor geschetste procedure wordt wederom gevolgd. Alleen op het moment dat de zorgaanbieder en de cliëntenraad het in het laatste gesprek nog steeds oneens zijn, kunnen beide het geschil voorleggen aan de landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (zie art. 4 lid 2 Wmcz). Deze commissie kan bemiddelen of een bindende uitspraak doen.

Artikel 3 lid 1. J. 'de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de aan de cliënten te verlenen zorg' geeft de cliëntenraad verzwaard adviesrecht over bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Het is voor een cliëntenraad belangrijk om te weten dat de zorgaanbieder verplicht is de cliëntenraad *'tijdig, en desgevraagd schriftelijk, alle inlichtingen en gegevens te verstrekken die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft'* (zie art. 5 lid 1 Wmcz). Daarnaast is de zorgaanbieder verplicht om de cliëntenraad schriftelijk over het genomen besluit te informeren. Als de zorgaanbieder een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad, dan dient de zorgaanbieder zijn besluit te motiveren (zie art. 4 lid 3 Wmcz).

2.4 Adviezen in 2017

In 2017 heeft de cliëntenraad de volgende adviezen gegeven:

1. Patiëntveiligheidsplan
2. Klachtenregeling
3. Slokdarmoperaties
4. Ethisch kader
5. Evaluatie implementatieplan INRTD- CWZ
6. Overname laboratoriumdienstverlening SMK
7. Benoeming lid raad van toezicht
8. Informatieveiligheidsbeleid
9. Benoeming voorzitter raad van bestuur a.i.
10. Vervroegd toetreden Maasstadziekenhuis als lid Santeon
11. Kaderbrief 2018
12. Strategische oncologie CWZ
13. Profiel raad van bestuur
14. Bijgesteld profiel raad van bestuur
15. Intentieverklaring samenwerking trombosediensden
16. Santeon Handvest
17. Jaarplan inclusief begroting 2018
18. Evaluatie verstrekken onderzoeksrapportages aan patiënt/ familie als zij hier actief om vraagt

In alle gevallen betrof dit een gevraagd advies.

3. Achterbancontact

3.1 Vergroten naamsbekendheid

De leden van de cliëntenraad CWZ zijn als zodanig herkenbaar wanneer zij aanwezig zijn bij werkbezoeken, scholingen, trainingen, deelname aan de verschillende werkgroepen en recepties/openingen in het CWZ.

3.2 Cliënten informeren

Via de website van de cliëntenraad CWZ worden cliënten/patiënten op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rondom de gevraagde en ongevraagde adviezen.

De vergaderingen van de cliëntenraad zijn openbaar. Het is gewenst kenbaar te maken wanneer cliënten bij een vergadering zouden willen aansluiten als toehoorder. Stuur hiervoor een mail aan cliëntenraad@cwz.nl

3.3 Algemene signalen oppikken

Eén van de taken van de leden van de cliëntenraad is alert te zijn om signalen uit de omgeving op te pikken die van invloed zijn op het CWZ. Deze signalen kunnen ook aan de verschillende leden worden kenbaar gemaakt. Op de website van het CWZ is een actuele lijst van leden van de cliëntenraad aanwezig.

Leden van de cliëntenraad hebben een aantal malen per jaar contact met de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de onderzoekscommissie klachten om de gemelde klachten te bespreken en hier waar nodig bij de raad van bestuur vragen over te stellen.

In 2017 heeft het gesprek met de klachtenfunctionaris en de voorzitter van de onderzoekscommissie klachten op 13 juni plaatsgevonden. Namens de cliëntenraad waren bij dit overleg de aandachtsvelders aanwezig, te weten mw. F. Mels en dhr. H. Willemsen.

3.4 Gericht raadplegen

Via E-panel worden een aantal keren per jaar cliënten van het CWZ om hun mening gevraagd. De onderwerpen hiervoor worden bepaald door de actualiteit / onderwerpen die spelen. Deze cliënten hebben via de CQ-i vragenlijst aangegeven hier aan mee te willen werken.

Daarnaast participeren de leden van de cliëntenraad in veiligheidsrondes die binnen het CWZ worden gehouden en brengen zij werkbezoeken aan verpleegafdelingen en poliklinieken. In de vergaderingen worden zij op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die vanuit patiëntperspectief plaatsvinden.

Op 23 oktober heeft dhr. C. Perlee deelgenomen aan een veiligheidsronde.

Op 23 oktober hebben mw. F. Mels en dhr. H. Willemsen een werkbezoek gebracht aan de polikliniek oogheelkunde.

4. Contacten

4.1 Raad van Bestuur

Een lid van de raad van bestuur sluit bij elke vergadering van de cliëntenraad een uur aan, vergezeld door de beleidsadviseur raad van bestuur. Daarnaast vindt er twee keer per jaar een lunchbespreking plaats met leden van de raad van bestuur. Hier wordt op informele wijze informatie uitgewisseld. In 2017 heeft er acht keer een overleg plaatsgevonden met de raad van bestuur en twee keer een informele lunchbijeenkomst.

4.2 Contacten binnen de organisatie

Daarnaast wordt in de vergadering de cliëntenraad door een vertegenwoordiging van o.a. ziekenhuisafdelingen de cliëntenraad bijgepraat over ontwikkelingen in het CWZ.

In 2017 heeft er acht keer een overleg van de cliëntenraad plaatsgevonden en twee verdiepingssessies.

De cliëntenraad nodigt regelmatig deskundigen uit om de cliëntenraad bij te praten over ontwikkelingen in het ziekenhuis.

In het overleg van de cliëntenraad van 16 januari hebben medewerkers van de afdeling geestelijke verzorging een update gegeven van de ontwikkelingen binnen de afdeling. In de vergaderingen van de cliëntenraad van 20 februari en 22 mei is de cliëntenraad bijgepraat door medewerkers betrokken bij de implementatie van Chipsoft over de stand van zaken. Op 28 maart heeft er een terugkoppeling besluitdocumenten cliëntenraad Chipsoft HIX plaatsgevonden door M. de Hullu. Op 13 mei heeft de programma manager van het project Beter Beter worden de cliëntenraad bijgepraat over dit programma.

Op 10 april en 12 september hebben de aandachtsvelders (dhr. H. van Teeffelen, dhr. C. Perlee) gesproken met de manager facilitaire zaken.

Tevens vinden er gesprekken plaats met de vereniging medische staf, de verpleegkundige staf en de ondernemingsraad.

Het overleg voorzitters adviesorganen vindt elk kwartaal plaats. Twee keer per jaar is de voorzitter van de cliëntenraad hierbij betrokken

In 2017 hebben deze overleggen plaatsgevonden op 17 maart en 13 december. Namens de cliëntenraad heeft de voorzitter van de cliëntenraad, mw. K. Gravemaker, aan deze overleggen deelgenomen.

Daarnaast vindt er jaarlijks een overleg plaats met de cliëntenraad van de Huisartsenpost die op het CWZ-terrein is gehuisvest. Doel van het overleg is het delen van informatie met betrekking tot onderwerpen die de patiënt aan gaan.

In 2017 heeft dit overleg plaatsgevonden op 9 november. Namens de cliëntenraad hebben aan dit overleg deelgenomen: mw. K. Gravemaker, dhr. H. van Teeffelen en mw. A. Zegers.

Ook vindt er structureel twee keer per jaar een overleg plaats met de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht.

In 2017 heeft dit overleg plaatsgevonden op 27 februari en 2 oktober. Namens de cliëntenraad hebben aan dit overleg deelgenomen: de voorzitter en vice voorzitter van de cliëntenraad, mw. K. Gravemaker en dhr. H. van Teeffelen.

Op 1 februari heeft een benoemingsgesprek plaatsgevonden voor een lid van de raad van toezicht. Namens de cliëntenraad waren bij dit gesprek de voorzitter en vice voorzitter aanwezig.

Dhr. C. Perlee neemt namens de cliëntenraad deel aan de bijeenkomsten van de commissie ethiek. De bijeenkomsten hebben plaatsgevonden op 29 augustus en 28 november.

Op 23 oktober heeft dhr. H. van Teeffelen deelgenomen aan het overleg Diagnostisch Centrum cardiologie.

Op 4 april hebben mw. K. Gravemaker en dhr. H. van Teeffelen gesproken met de NIAZ auditoren. Er is o.a. gesproken over de betrokkenheid van de cliëntenraad bij strategische keuzes.

Op 7 oktober heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de CWZ Open Dag. Dit heeft geresulteerd in een aantal tips en tops van patiëntzijde.

4.3 Contacten buiten de organisatie

4.3.1 Zorgbelang

Zorgbelang is een koepel van cliënt-/ patiëntorganisaties die opkomt voor de belangen van burgers die te maken hebben met zorg en welzijn. Daarnaast heeft Zorgbelang een adviesfunctie en is zij een kenniscentrum op het gebied van zorg en welzijn. Bovendien kan Zorgbelang worden ingezet bij vraagstukken die vanuit patiëntparticipatie aanvullende informatie kunnen verstrekken. Als blijkt dat er behoefte bestaat aan een CWZ breed project kunnen Clientenraad en Zorgbelang een additioneel projectvoorstel indienen bij de raad van bestuur.

4.3.2 Het LSR

Het LSR is het landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap. In het LSR zijn ruim 500 cliëntenraden in de gehandicapten- en curatieve sector vertegenwoordigd.

Binnen zorginstellingen behartigen cliëntenraden de belangen van cliënten. Op grond van de kennis en ervaringen van deze raden maakt het LSR zich sterk voor cliënten en cliëntenraden in Nederland. Het LSR brengt de mening van mensen die gebruik maken van zorg onder de aandacht van de overheid, politiek, zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Daarbij zet het LSR zich in voor de (mede)zeggenschap, kwaliteit van zorg en in de gehandicaptensector, ook voor participatie en emancipatie van cliënten en mensen met een beperking. Bij belangenbehartiging gaat het LSR uit van zijn visie op zeggenschap en medezeggenschap. Het LSR bepaalt op basis van deze visie de concrete standpunten en het beleid van het LSR. Bij het bepalen van standpunten zijn ervaringen van cliënten en cliëntenraden tijdens werkbezoeken en kwaliteitstoetsingen een belangrijke bron van informatie voor de belangenbehartiging door het LSR.

4.3.3 NCZ

NCZ is een landelijk kennis- en leernetwerk. Binnen het netwerk zijn lokale en centrale cliëntenraden of andere cliëntenmedezeggenschapsorganen en professionals in en om de zorg actief. Het netwerk is ontstaan vanuit de praktijk van- en opgericht door cliëntenraden.

NCZ is een vernieuwende en eigentijdse organisatie gekenmerkt door een slagvaardige en oplossingsgerichte aanpak. De organisatie heeft een professionele uitstraling maar bestaat voornamelijk uit vrijwilligers. Steeds meer mensen zijn bereid zich voor NCZ in te zetten. Hierdoor kunnen cliëntenraden en netwerkpartners op snelle en eenvoudige wijze kennis, ervaring en wetenschap halen en brengen om zo de medezeggenschap in de zorg te versterken.

Op 26 november heeft dhr. H. van Teeffelen namens de cliëntenraad deelgenomen aan de themadag: cliëntenraad en zorginkoop.

4.3.4 Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV).

Deze is bemiddelaar en scheidsrechter bij meningsverschillen tussen cliëntenraden en zorgaanbieders over de uitvoering van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen(Wmcz), in relatie tot het verzaamd adviesrecht. Deze wet geeft hen de taak om te bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliëntenraad of een bindende uitspraak te doen over meningsverschillen.

4.3.5 Regionale samenwerking

De cliëntenraad onderhoudt tevens contacten met overige regionale cliëntenraden van andere ziekenhuizen. Het delen en uitwisselen en verkennen van oplossingsrichtingen van andere raden is het belangrijkste doel van deze overlegvorm.

In 2017 heeft het regio overleg plaatsgevonden op 23 februari in de St. Maartenskliniek. Namens de cliëntenraad was mw. K. Gravemaker, voorzitter, bij dit overleg aanwezig.

4.3.6 Patiëntorganisaties

Op 12 juni heeft een overleg plaatsgevonden met een vertegenwoordiging van patiëntenverenigingen. Namens de cliëntenraad waren hierbij aanwezig: dhr. H. van Teeffelen, mw. M. Wilke, dhr. C. Perlee en mw. A. Zegers.

4.3.7 Cliëntenraden Santeonziekenhuizen

Dit is een bijeenkomst die twee keer per jaar plaatsvindt met als doel uitwisseling van informatie en onderwerpen rondom Santeon ziekenhuizen.

In 2017 heeft dit overleg niet plaatsgevonden.

4.3.8 Overleg zorgverzekeraars

In de vergadering van de cliëntenraad op 9 juni is gesproken met zorgverzekeraar CZ, de heer N. Heyne. In dit overleg is o.a. gesproken over het project Samen beslissen en oncologische netwerkvorming.

5. Interne organisatie van de cliëntenraad

5.1 Scholing en training

De raad acht het van belang om scholing en deskundigheidsbevordering van de leden te faciliteren. De cliëntenraad is hiervoor o.a. aangesloten bij het LSR en bij het NCZ (netwerk cliëntenraden ziekenhuizen) en kan voor advies bij Zorgbelang Gelderland terecht. Daarnaast beschikt de raad over verschillende abonnementen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in het zorglandschap. De leden nemen regelmatig deel aan trainingen en scholingen en stellen zich op de hoogte van best practices en ontwikkelingen in het zorglandschap. In de meeste gevallen zijn het trainingen die vanuit het patiëntperspectief worden vormgegeven.

5.2 Congressen en themabijeenkomsten

Deze worden waar mogelijk bijgewoond door leden van de cliëntenraad. Deelname wordt overwogen in het kader van de gekozen speerpunten en het algemeen patiëntbelang.

Voor scholing, training en het bijwonen van congressen en themabijeenkomsten is budget beschikbaar. De leden van de cliëntenraad overwegen in overleg wie van de belangstellenden aan welke bijeenkomst kan deelnemen.

Op 14 maart is er door mw. K. Gravemaker deelgenomen aan een bijeenkomst niet aangeboren hersenafwijkingen.

Op 15 maart is door mw. K. Gravemaker en dhr. H. van Teeffelen deelgenomen aan een heimiddag in verband met de strategische keuzes bij het programma Beter Beter worden onze zorg.

Op 9 mei is door mw. K. Gravemaker en mw. M. Wilke deelgenomen aan een congres in de Reehorst in Ede over de nieuwste ontwikkelingen en inzichten op het gebied van de ouderenzorg.

Op 5 oktober is door dhr. J. Bertrams, mw. M. Wilke en mw. A. Zegers deelgenomen aan een overleg in ziekenhuis Bernhoven.

Op 2 november is door mw. M. Wilke deelgenomen aan een themabijeenkomst, georganiseerd door ZorgBelang, 'luisteren naar de patiënt verbetert de zorg'.

Op 28 november is door dhr. J. Bertrams en mw. A. Zegers deelgenomen aan een themabijeenkomst van de NVZ over het VIP programma (versnellingsprogramma informatie uitwisseling patiënt en professional), met als onderwerp 'the next step in samen beslissen'.

Op 30 november is door mw. K. Gravemaker deelgenomen aan symposium in het CWZ over regionale samenwerking prostaatkanker.

5.3 Evaluatie

Sinds januari 2016 vindt er jaarlijks een evaluatiegesprek plaats met elk individueel lid. Doel is om na te gaan hoe elk lid de werkwijze van de cliëntenraad ervaart, wat er te verbeteren zou zijn en welke rol het lid hierin speelt, dan wel zou willen spelen.

Daarnaast vindt er gedurende de brainstormsessie die jaarlijks wordt gehouden met alle leden een terugblik plaats op het voorgaande jaar. De verbeteringen worden meegenomen in het opvolgende jaarplan. In 2017 heeft de brainstormsessie plaatsgevonden op 30 oktober.

6. Focusgebieden en speerpunten 2018

Zoals bekend is de focus van de cliëntenraad om het algemeen patiëntbelang te monitoren en waar mogelijk te verbeteren. Aangezien dit een breed onderwerp betreft (het gaat immers over allerlei zorginhoudelijke aspecten), is door de cliëntenraad een aantal focusgebieden geformuleerd (6.1 t/m 6.3) waaruit, naast de voorkomende relevante vraagstukken in deze gebieden die om behandeling vragen, ook voor komend jaar een aantal specifieke speerpunten is benoemd:

6.1 Bereikbaarheid van de zorg

De cliëntenraad van het CWZ wil er toe bijdragen dat iedere patiënt die het CWZ wil bezoeken dit ook kan doen vanuit het perspectief: " Ik ga naar het ziekenhuis waar ze me kennen als mens en behandelen als naaste". Dit betekent dat de focus van de cliëntenraad zich patiënt gerelateerd richt op:

- Inzicht in het patiëntendossier (hoe kan de patiënt zijn eigen zorgproces volgen, welke mogelijkheden zijn hiervoor en worden de mogelijkheden ook benut);
- Het geven van begrijpelijke informatie door behandelaars en hulpverleners;
- Inzicht in wie de behandelaar is;
- Het bieden van mogelijkheden om mee te denken en te beslissen in de keuze van een behandeling;
- Een actuele website CWZ (actuele informatie met betrekking tot wachttijden en doorlooptijden);
- Actuele informatie via wachtkamerschermen voor polikliniek;
- Informatie over waar je moet zijn, hoe laat en bij wie;
- Heldere communicatie rondom bezoektijden;
- Zo mogelijk inzicht in de samenwerking tussen huisarts en het ziekenhuis;
- Indicatie van kosten en vergoedingen.

Communicatie

Communicatie is het sleutelwoord in het realiseren van een goede relatie tussen zorgvrager en zorgverlener. Goede communicatie wil zeggen: beide partijen zijn in staat hun boodschap, met emotionele inhoud, over te brengen op een begrijpelijke manier en voelen zich gehoord en erkend. De cliëntenraad zal als aandachtspunt meenemen dat er aandacht wordt geschonken aan de inhoud van de boodschap en waar het mogelijk is ideeën aandragen die dit kunnen realiseren (het opnemen van een gesprek, stimuleren om met meerdere personen een arts te bezoeken, bereikbaarheid van een arts na een gesprek, het uitreiken van actuele folders of verwijzen naar de juiste websites).

Het gekozen speerpunt voor 2018 is: **Samenwerking met de eerste lijn, met regioziekenhuizen, en het volgen van de ontwikkelingen rondom de opzet van gespecialiseerde centra in de regio.**

6.2 Kwaliteit en veiligheid

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de zorg in het CWZ op een goede manier geleverd wordt, dat betekent op basis van een geldende regelgeving en getoetst door verschillende formele instanties. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de zorg in het CWZ op een goede manier geleverd wordt. Dat betekent op basis van een geldende regelgeving en getoetst door verschillende formele instanties.

Het speerpunt voor 2018 van de cliëntenraad rondom deze thema's is: **Het opvolgen van de implementatie van het EPD, het opvolgen van de implementatie van het patiëntportaal en van het zorgverlenersportaal en de consequenties daarvan voor de patiënt.**

6.3 Samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis

Intern

De cliëntenraad denkt vanuit het patiëntperspectief mee aan een goede samenwerking binnen het CWZ. Dit betreft vooral de samenwerking tussen de professionals en de patiënt en de professionals onderling, het vergroten van de betrokkenheid van patiënten bij het eigen zorgproces en het stimuleren van samenwerking in de regio. Patiëntervaringen worden door de cliëntenraad ook getoetst via het e-panel en waar mogelijk vinden er individuele gesprekken met (ex)patiënten plaats en wordt er aan spiegelgesprekken deelgenomen. Verder is er structureel overleg rondom de ervaringen van patiënten met de klachtfunctionaris.

Het gekozen speerpunt van de cliëntenraad voor 2018 is: **Het project 'Beter Beter Worden Onze Zorg' waarin Shared Decision Making of kortweg Samen Beslissen in de zorg geïmplementeerd moeten worden.**

Extern

Het contact met externe relevante organisaties is primair vanuit de belangen voor de patiënten geïnitieerd. De informatie- en kennisuitwisseling, op basis van ervaringen, opties voor verbeteringen en versterking daarover, richt zich dan ook op die organisaties die in beeld komen bij verwijzing, overdracht etc. Zo mogelijk wordt vanuit structureel overleg met verschillende partijen aangestuurd op passende samenwerking.

In de brainstormbijeenkomst van 30 oktober zijn de focusgebieden geëvalueerd en zijn de focusgebieden en speerpunten voor 2018 vastgesteld.

7. Aandachtsgebieden

7.1 Verdeling aandachtsgebieden

Thema jaarplan	Aandachtsgebied	Aandachtsvelder (actief lid en reserve)
WkkGZ	Monitoren ontwikkeling proces nieuwe wetgeving vanuit patiënten perspectief	Francien Mels Hans Willemsen (Eva Willems)
	Klachtenfunctionaris en periodieke rapportages	Francien Mels Hans Willemsen (Eva Willems)
	Klachtencommissie en jaarlijkse klachtenrapportage	Francien Mels Hans Willemsen (Eva Willems)
Patiëntparticipatie en Shared Decision Making	Communicatie/informatie naar patiënten	Miriam Wilke Jan Bertrams
	Communicatie/informatie vanuit patiënten (e-panel, klankbordgroep, achterban)	Miriam Wilke Jan Bertrams
	Multidisciplinaire samen- werkingsverbanden in- en extern	Miriam Wilke Jan Bertrams
Patiëntveiligheid en kwaliteit van zorg	Kwetsbare patiëntengroepen (ouderen, kinderen en patiënten met co morbiditeit)	Miriam Wilke Jan Bertrams
	Veiligheid in CWZ (openbare ruimten, verbouwing, inrichting en onderhoud, voeding, SEH behoud en opvangmogelijkheden)	Henk van Teeffelen Cor Perlee (Eva Willems)
	Financiën	Henk van Teeffelen Cor Perlee
EPD Implementatie	Chipsoft vanuit patiëntperspectief	Francien Mels Cor Perlee
Organisatiestrategie	Interne ontwikkelingen	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen, Annelies Zegers
	Externe ontwikkelingen	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen, Annelies Zegers
	Samenwerkingsverbanden regionaal en Santeon	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen, Annelies Zegers
Adviesorganen en - gremia	RvT, RvB,	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen
Thema jaarplan	Aandachtsgebied	Aandachtsvelder (actief lid en reserve)
	VMS, VS, OR	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen
	Zorgbelang, IGZ, NIAZ	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen, Annelies Zegers
	Zorgverzekeraar	Kitty Gravemaker, Henk van Teeffelen
Eva Willems maakt gebruik van sabbatical.	Bij herstart herziening aandachtsgebieden	

