



Jaarverslag Cliëntenraad 2017

isala

Inleiding door de voorzitter

Met het samengaan van de Cliëntenraad Isala Zwolle en Cliëntenraad Isala Diaconessenhuis Meppel is er per januari 2017 een nieuwe Cliëntenraad voor Isala van start gegaan.

De nieuwe raad heeft destijds voortvarend zijn missie, visie en beleidsdoelen vastgelegd in het jaarplan 2017.

In goede harmonie is in 2017 gewerkt aan de zorg, in brede zin, in Isala, mede dankzij het goed overleg met de Raad van Bestuur en de verschillende disciplines binnen Isala.

Geconstateerd mag worden dat de nieuwe raad, al lerende, haar plek heeft gevonden in de Isala-organisatie.

Dit eerste jaar is er gewerkt aan:

- de zichtbaarheid van de raad: aanwezig zijn bij officiële bijeenkomsten, open dagen, betrokkenheid bij commissies en/of panels, gesprekken met individuele patiënten.
- er willen staan voor goede zorg en gastvrijheid van Isala; gesprekken met RVE's, stafbestuur, VAR en vanzelf met de Raad van Bestuur.

Het jaarverslag geeft onderstaand een opsomming van concrete informatie en doelen die in 2017 zijn gehaald.

Voor het geval u opmerkingen, vragen of suggesties hebt, dan horen wij dit graag.

Ton van den Berg,
voorzitter

Visie / Missie

In ons jaarplan 2017 is de wettelijk verplichting een Cliëntenraad in te richten als uitgangspunt vermeld. De nieuwe Cliëntenraad van Isala bestaat sinds januari 2017 en kan maximaal uit 9 leden bestaan. In de bijlage treft u meer informatie aan over de bezetting van onze raad in het afgelopen jaar.

Wij behartigen de algemene belangen van alle patiënten en hun wettelijke vertegenwoordigers. Voor hun familie, begeleiders en bezoekers hebben wij een luisterend oor. Over ontwikkelingen in de organisatie die de patiënt aangaan denken we mee en brengen we gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur.

We hebben een visie / missie beschreven van waaruit wordt gehandeld.

Vanuit het perspectief van de patiënt bewaken we de kwaliteit van zorg.

Kwaliteit die o.a. zit in:

- een respectvolle bejegening
- erkenning van de ervaringsdeskundigheid van patiënten op alle niveaus binnen de zorgverlening
- een voor ieder toegankelijke zorg, die deskundig en professioneel wordt verleend.

Dit betekent voor ons dat het ziekenhuis er is voor de patiënt; de patiënt staat centraal bij alle zorg- en dienstverlening. Goede zorg gaat om wat de patiënt wil en nodig heeft voor een goede kwaliteit van leven. Bij goede zorg wordt er naar de patiënt geluisterd en wordt er samen met de patiënt besloten over mogelijke behandeling(en).

Werkwijze Cliëntenraad

Sinds januari 2017 is er een nieuwe Cliëntenraad voor heel Isala. In het afgelopen jaar gaven we deze Cliëntenraad vorm. De nieuwe raad bestaat uit leden van de voormalige raden van Isala Zwolle en Isala Diaconessenhuis.

We zien terug op een goede interne samenwerking, maar ook op een goede samenwerking met de medewerkers van Isala. Verderop in het verslag komen we daarop terug.

We hebben, conform ons jaarplan, de werkzaamheden opgesplitst in verschillende aandachtsgebieden.

Aandachtsgebieden 2017

1. Strategie en organisatie

Binnen dit aandachtsgebied houden we ons bezig met het toetsen van het beleid van Isala en het realiseren van doelstellingen van de organisatie zoals deze zijn geformuleerd in de 'doelstellingenbrief 2017'. Door aanwezig te zijn op de verschillende strategiebijeenkomsten zijn we betrokken bij de ontwikkelingen in Isala. Verder onderhouden we contact met de Raad van Bestuur en andere afdelingen in Isala.

Vooruitlopend op 2018 zijn we direct betrokken bij de presentaties van de plannen van de verschillende afdelingen van Isala onder de titel 'Vizier op 2018'. Op deze manier kunnen we beter aansluiting vinden op de thema's die Isala heeft gekozen. In ons jaarplan 2018 komt dit naar voren. Wij bewaken hierbij het patiënten belang ten opzichte van het economische / organisatorische belang.

2. Financiën

Wij hebben adviesrecht over de begroting en de jaarrekening. Wij zien onze rol vooral in het geïnformeerd worden en meedenken over beleidskeuzes die worden gemaakt.

3. Zorg, kwaliteit en patiëntveiligheid

De directe zorg is een belangrijk en breed aandachtsgebied. Het betreft het hele traject dat een patiënt doorloopt; behandeling, verpleging/verzorging, begeleiding en nazorg. De focus ligt op mensgerichte zorg en kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Wij hebben ons in 2017 afgevraagd hoe we de gevolgen van allerlei ontwikkelingen in Isala voor de patiënt in beeld kunnen brengen. Hiertoe hebben we de PER (patiënteffect rapportage) geïntroduceerd.

Bij elk plan dat in Isala wordt ontwikkeld zou het effect voor de patiënt in beeld moeten worden gebracht. Wij zijn er blij mee dat het bestuursteam ons initiatief ondersteunt. In 2018 zal de PER in de organisatie worden uitgerold.

Onder meer de volgende thema's hadden onze aandacht:

- Palliatieve zorg. Op de in aanmerking komende afdelingen zijn aandachtsvelders benoemd. Zij zijn geschoold en dragen het onderwerp uit op de afdeling.
- Shared Decision Making (SDM). Wij hebben in onze vergadering gesproken over het belang van het samen beslissen door behandelaar en patiënt (mantelzorger) over behandeling en medicatiegebruik en het Isalabreed onder de aandacht brengen hiervan.
- Er is een toenemende aandacht voor de patiënt die te maken heeft met meerdere aandoeningen / stoornissen (comorbiditeit). Het onderwerp heeft aandacht. In 2018 gaan we het verder volgen.
- E-health is een ontwikkeling die veel kansen biedt voor de patiënt. In onze vergadering zijn wij geïnformeerd over de initiatieven op dit gebied en ontwikkelingen die worden verwacht.
- Een goede behandeling van pijn is voor de patiënt belangrijk. In onze gesprekken hebben wij dit regelmatig benoemd. Pijnbehandeling en een goede opvolging/ registratie hiervan worden voortdurend gemonitord.
- Eind 2018 gaat Isala starten met een nieuw EPD. Leden van de Cliëntenraad zijn betrokken bij de voorbereiding. Met name over de inrichting van het patiëntenportaal dachten we actief mee.
- Deelname in de Commissie Kwaliteit en Veiligheid. Wij zijn blij dat één van onze leden deelneemt in deze commissie. Veel zaken die voor de patiënt gevolgen (kunnen) hebben passeren hier de revue.
- Verheugd zijn we dat Isala Diaconessenhuis het JCI keurmerk heeft behaald. (Joint Commission Institution). Heel Isala is nu gekwalificeerd.
- Deelname in de Innovatie & Wetenschapsraad. Twee van onze leden maken deel uit van de raad die onderzoeksprojecten beoordeelt. Op grond van vastgesteld criteria, waarbij het belang van de patiënt voorop staat, beoordeelden zij de projecten.

Daarnaast stellen we periodiek thema's aan de orde die blijvend onze aandacht hebben, zoals patiëntenraadpleging, laaggeletterdheid, klantbeloftes en mantelzorgondersteuning.

4. Gastvrijheid en service

Gastvrijheid en service vormen het visitekaartje van Isala. Belangrijk om voor ogen te houden wat de patiënt hiervan merkt. Ook in 2017 hebben we samen met medewerkers van Isala gekeken hoe het hiermee gesteld is. Vaak gaat het goed, maar er zijn altijd zaken die beter kunnen. Goed om te zien dat afdelingen daarmee actief aan de slag zijn.

In het kader van 'gastvrijheidszorg met sterren' hebben wij, naast patiënten en medewerkers, ook dit jaar de enquête ingevuld. E.e.a. heeft geleid tot een goed resultaat.

Verder deden we mee aan questjourneys op een aantal afdelingen; we letten daarbij op medewerkers, maar ook beoordeelden we bijvoorbeeld de informatievoorziening en inrichting van de afdeling

5. Interne en externe communicatie

De afdeling Concerncommunicatie wordt bij alle projecten in Isala betrokken. Bij de plannen die worden gemaakt is een goed communicatieplan onontbeerlijk. Wij als Cliëntenraad worden hier soms bij betrokken.

Laaggeletterdheid komt veel voor, ook in Nederland. Wij vroegen hiervoor regelmatig aandacht. We zijn blij dat er een plan van aanpak klaar ligt in Isala dat in 2018 in de kliniek wordt uitgerold.

In de lokale kranten in het gebied van Isala worden inwoners regelmatig geïnformeerd over onderwerpen die in het ziekenhuis spelen. De verplaatsing van zorg van Isala Zwolle naar Isala Diaconessenhuis en omgekeerd zijn belangrijke thema's.

6. Facilitaire zaken

Thema's waar wij in 2017 bij betrokken waren:

- Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- Rookbeleid. Er is een aanzet gemaakt voor het rookvrij maken van Isala in 2018.
- Goede voeding bevordert de genezing van de patiënt. Goed dat daar al vóór opname en ook na ontslag aandacht voor is. Wij brachten een bezoek aan de firma Huuskes waar de maaltijden voor de patiënten worden bereid voor veel zorginstellingen.

7. Bouw en huisvesting

In 2020 komt er een nieuw ziekenhuis in Meppel. De plannen worden steeds concreter. Vanaf het begin zijn leden van de Cliëntenraad betrokken bij het ontwerp en de verdere uitwerking. Samen met betrokkenen wordt geprobeerd een goed ziekenhuis neer te zetten waar het voor de patiënt goed toeven is.

Adviezen 2017

Onder meer door het geven van adviezen aan de Raad van Bestuur behartigen wij de belangen van patiënten. De Raad van Bestuur is niet verplicht ons advies over te nemen. Er is sprake van een verzwaard advies als het gaat om direct patiëntenbelang, bijvoorbeeld voorgenomen wijzigingen op het gebied van voeding, veiligheid, geestelijke verzorging en de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie.

Adviesaanvragen	Commentaar Cliëntenraad
Zorgverplaatsingsplan Zwolle naar Meppel en v.v.	De Cliëntenraad adviseert positief en adviseert om de patiënten te vragen naar hun ervaringen.
Begroting 2017 – begin januari ter informatie ontvangen.	Voor kennisgeving aangenomen.
Instellingsbesluit Cliëntenraad Samenwerkingsovereenkomst RvB - CR	De Cliëntenraad is akkoord gegaan met het instellingsbesluit van de RvB. De samenwerkingsovereenkomst is samen geformuleerd en door beide partijen ondertekend.
Netwerkorganisatie, vijf ziekenhuizen, mprove.	De Cliëntenraad adviseert positief ten aanzien van het lidmaatschap van de vereniging mprove.
Benoeming nieuw lid Raad van Toezicht	De Cliëntenraad gaat akkoord met de benoeming van mw. De Koning als lid van de Raad van Toezicht.
Nieuw klachtenregeling met addenda.	De Cliëntenraad gaat akkoord met de nieuwe klachtenregeling, met de bijlagen reglement Klachtenonderzoekscommissie en de regeling in het kader van de BOPZ.
Zorgondernemingsplan Isala Diaconessenhuis	De Cliëntenraad adviseert positief. De Cliëntenraad wordt vanaf het begin betrokken bij het ontwikkeltraject.

Zorgondernemingsplan Isala Diaconessenhuis	De Cliëntenraad adviseert positief. De Cliëntenraad wordt vanaf het begin betrokken bij het ontwikkeltraject.
Samenwerkingsovereenkomst Samenwerking Isala – Radboud UMC	De Cliëntenraad adviseert positief.
Intentieverklaring samenwerking Isala Diaconessenhuis – Revalidatie Friesland	De Cliëntenraad adviseert positief.
Statutenwijziging Zorgbrede Governance Code 2017	De Cliëntenraad adviseert positief.
Plan van aanpak Oncologisch Centrum	De Cliëntenraad adviseert positief en ziet de verdere uitwerking van het plan van aanpak met belangstelling tegemoet.
Begroting 2018 – eind 2017 ter informatie ontvangen	Voor kennisgeving aangenomen.
Ongevraagd advies	Reactie Cliëntenraad
De Cliëntenraad heeft op een vroeger moment, na evaluatie van de bezoektijden, geadviseerd de bezoektijden, met het oog op de nodige rust voor de patiënt, wat in te korten.	De Raad van Bestuur heeft besloten de bezoektijden (vooralsnog) te handhaven.
De Cliëntenraad heeft op een vroeger moment geadviseerd ook bezoekers met een invalidenkaart te laten betalen voor het parkeren.	De Raad van Bestuur heeft besloten het beleid rondom het betalen van parkeerkosten voor bezoekers met een invalidenkaart ongewijzigd te laten.
De Cliëntenraad heeft geadviseerd om de PER te hanteren bij planvorming in het ziekenhuis	De Raad van Bestuur heeft ingestemd met de introductie van de PER.

Contacten

Intern

Isala wordt bestuurd door een Raad van Bestuur / Bestuursteam .

Mevrouw Ina Kuper vertegenwoordigt de Raad van Bestuur in de overlegvergaderingen met de Cliëntenraad. De overlegmomenten vonden in 2017 zeven keer plaats. We bespraken de adviesaanvragen en ontwikkelingen in de organisatie.

Een aantal besproken onderwerpen:

- Klantenpanel
- Laaggeletterdheid
- Elektronisch Patiëntendossier
- Stand van zaken JCI – Isala Diaconessenhuis
- Nieuwbouw Isala Diaconessenhuis
- Zorgverplaatsingsplan Isala Zwolle >< Isala Diaconessenhuis
- Jaardocumenten
- Samenwerkingsvormen met andere ziekenhuizen en andere organisaties

Enkele keren per jaar is er contact met (een vertegenwoordiging van) de Raad van Toezicht.

Andere contacten in Isala

RVE's

Periodiek gaat de Cliëntenraad in gesprek met de verschillende RVE's. We wisselen ervaringen uit en we bespreken deze in onze eigen vergadering en, indien nodig, in de overlegvergadering.

Medische staf

1 à 2 keer per jaar is er overleg met de voorzitter van de medische staf. In 2017 spraken we over de samenwerking met het Isala Diaconessenhuis en de daarmee samenhangende zorgverplaatsing.

Verder kwam de 'gedragscode medisch specialisten' aan de orde en de samenwerkingsverbanden met andere ziekenhuizen.

Klachtenfunctionarissen / Klachtenadviescommissie

We bespraken met de klachtenfunctionarissen de nieuwe Wkkgz. Door de nieuwe wet is een betere en snelle aanpak van klachten mogelijk. Zo kunnen mensen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van Isala. Dit was trouwens in Isala al mogelijk. De klachtenfunctionaris helpt mensen verder en probeert klachten snel tot goede oplossingen te brengen. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek bevorderen. Als een klachtbehandeling niet tot een bevredigend resultaat voor de klager leidt kan deze klager een oordeel van de Raad van Bestuur vragen. De Raad van Bestuur kan zo nodig een onafhankelijke klachtenadviescommissie om een uitspraak vragen.

Facilitair Bedrijf

Twee keer per jaar hebben we overleg met de manager van het Facilitair Bedrijf. We bespreken lopende zaken, mede naar aanleiding van een rondgang in het ziekenhuis en opmerkingen op de tips en tops uit de ideeënbus.

OR

In 2017 overlegden we twee keer met de OR over actuele onderwerpen om elkaar bij te praten vanuit onze verschillende belangen en rollen. Het tweede overleg stond vooral in het teken van het kennismaken met de nieuwe OR.

VAR

De Verpleegkundige Adviesraad behartigt de belangen van de verpleegkundige beroepsgroep in Isala en adviseert de Raad van Bestuur over daaraan gerelateerde zaken. Wij spraken onder meer over hun speerpunten:

- Verpleegkundig leiderschap
- EBP (evidence based practice Principe)
- V&V 2020 beroepsprofielen
- Verpleegkundig platform

Focusgroep Zorg

Op verzoek van de Focusgroep Zorg gaan we twee keer per jaar in gesprek.

Bij het bespreken van het jaarplan van de Cliëntenraad hebben we besproken hoe we beter aansluiting kunnen vinden bij de onderwerpen die in de organisatie aan de orde zijn.

Verder bespraken we de evaluatie van de bezoektijden, de RVE-gesprekken van de Cliëntenraad en de introductie van de Patiënt Effect Rapportage.

Beoordelen aanvragen Innovatie- en Wetenschapsfonds

Sinds 2016 denken twee van onze leden actief mee bij het beoordelen van de aanvragen die zijn ingediend voor het Innovatie- en Wetenschapsfonds. Hierbij kijken we vooral naar wat het voor de patiënt toevoegt in kwaliteit (van leven), veiligheid, comfort, kortere ligduur, bejegening etc.

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

Een van onze leden is lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid. De commissie houdt zich bezig met alle actuele zaken rondom dit thema. Vanuit deze commissie is de uitreiking van de Isala Prijs Kwaliteit & Veiligheid, in januari 2018, voorbereid.

De Cliëntenraad had hierbij een belangrijke rol.

Projecten in Isala

Momenteel lopen er nogal wat projecten in Isala. In die gevallen waar het direct de patiëntenzorg betreft wordt de Cliëntenraad meestal betrokken.

Bij onze bezoeken in de kliniek werden we altijd zeer gastvrij ontvangen. Dit waarderen wij zeer. Het maakt het lidmaatschap van de Cliëntenraad extra waardevol.

Strategiedagen

Een aantal keren per jaar worden 'strategiedagen' georganiseerd door de Raad van Bestuur. Samen met het management en andere stakeholders uit de organisatie wordt nagedacht over de toekomst van Isala. Wij waarderen het zeer dat wij ook een uitnodiging ontvangen voor deze dagen.

Externe contacten

- Samenwerking vijf ziekenhuizen in mProve. Mprove is een innovatief netwerk van vijf ziekenhuizen. Krachten worden gebundeld om de patiënt betere zorg te bieden. De voorzitters van de cliëntenraden hebben elkaar een aantal keren ontmoet om te onderzoeken of samenwerking op dit niveau een meerwaarde biedt.
- De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in het Zwols veiligheidsnetwerk. Aan dit netwerk nemen, naast iemand van de Cliëntenraad, vertegenwoordigers van het ziekenhuis, de huisartsen, apotheken, thuiszorg en verpleeghuizen deel.
- Ook dit jaar lieten we ons, veelal via de diverse websites, informeren over medezeggenschap, patiëntenbelangen, ontwikkelingen rondom kwaliteit en veiligheid, door landelijke instanties als het LSR, het NCZ, Zorgbelang Overijssel en het NPCF.
- In 2017 is een eerste contact gelegd met de eerste lijnszorg. We waren bij de Cliëntenraad van Medrie, zij richtten zich vooral op de huisartsenposten in de regio. In 2018 gaan we de contacten met huisartsen verder uitbouwen. Dit geldt ook voor de contacten met patiëntenorganisaties.
- We waren aanwezig op de open dag in Isala Zwolle en spraken met een groot aantal bezoekers.

Bijeenkomsten

Wij ontvingen voor veel activiteiten die worden georganiseerd in en buiten Isala een uitnodiging. Indien relevant en voor zover mogelijk waren wij daarbij met een afvaardiging aanwezig.

Bijlage Samenstelling Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad en functieverdeling eind 2017

Dhr. Ton van den Berg	voorzitter
Mw. Geesje Benthem	vice-voorzitter
Mw. Ria Krabbendam	lid
Mw. Stefanie Groote	lid
Mw. Ruth Bouwman	lid
Mw. Patricia Bron	lid
Dhr. Adrie Vaarkamp	lid
Dhr. Jan Knol	lid

Wij werden bij ons werk ondersteund door mw. Marita Kerssies en mw. Ada Ruitenbergh, ambtelijk secretarissen.

De Cliëntenraad kwam in 2017 elf keer in vergadering bijeen.

Commissie van vertrouwenslieden

Ter uitvoering van artikel 10, lid 1 WMCZ heeft de Raad van Bestuur in overeenstemming met de Cliëntenraad besloten zelf geen commissie van vertrouwenslieden in te stellen. Bij een verschil van mening zullen partijen zich richten tot de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

Bijlage

Onderwerpen voor advies

De Cliëntenraad heeft adviesrecht over:

- Een wijziging van de doelstellingen of grondslag
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie
- Het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling
- Een verhuizing of gedeeltelijke opheffing van de instelling
- Een verhuizing of ingrijpende verbouwing
- Een belangrijke wijziging in de organisatie
- Een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden
- De benoeming van leden van de RvB
- De begroting en jaarrekening
- Het algemeen beleid rond de toelating en stopzetting van de dienstverlening

De Cliëntenraad heeft ‘verzwaard’ adviesrecht over:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard
- Het algemene beleid op het gebied van:
 - veiligheid
 - gezondheid of hygiëne
 - geestelijke verzorging
 - maatschappelijke bijstand
 - recreatiemogelijkheden en ontspanningsmogelijkheden
- Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en instrumenten/methodes
- De vaststelling of wijziging van de klachtenregeling
- Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie
- Een wijziging van voor cliënten geldende regelingen
- Het instellingsbesluit
- De extra afgesproken bevoegdheden

Colofon

Het jaarverslag is een uitgave van de Cliëntenraad Isala

Secretariaat:

clienntenraad@isala.nl

Isala. Meelevend.