



Jaarverslag 2021

Cliëntenraad

isala

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Visie	5
Doelstelling	5
Speerpunten	6
1. Beperkte gezondheidsvaardigheden en digitalisering	6
2. Continuïteit van zorg	6
3. Bewaken van kwaliteit en veiligheid	7
4. Communicatie achterban, patiënten communicatie en communicatie tussen CR en Isala	7
5. Strategie en Organisatie	7
In- en externe overleggen	8
Intern	8
Extern	8
Bevoegdheden	8
Instemming verleend aan:	8
Advies verleend aan:	8
Ongevraagde advies uitgebracht over:	8
Samenstelling CR	9
Slotwoord	10
Uw mening telt	10
Contact met de cliëntenraad	10

Voorwoord

Ook het jaar 2021 stond voor de cliëntenraad (CR) vooral in het teken van het coronavirus en de gevolgen daarvan voor patiënten, bezoekers en medewerkers van het Isala. Het aantal opnames van patiënten met corona op de verpleegafdelingen en de IC deed een enorm appel op het medisch personeel maar ook op de ondersteunende diensten. Het toenemend ziekteverzuim, mede door overbelasting en doordat het personeel zelf ziek werd van Covid-19, zorgde ervoor dat de druk op de hele organisatie nog verder toenam. De CR heeft diep respect voor de geweldige inzet, uithoudingsvermogen en betrokkenheid van alle medewerkers.

Voor patiënten en bezoekers waren beperkende maatregelen van kracht zoals minder bezoekers en bezoektijden. Voor een afspraak op de polikliniek of voor een onderzoek kwamen patiënten in principe alleen. Ingrijpende, maar begrijpelijke maatregelen waar de CR mee heeft ingestemd. De vele zorg die noodzakelijk was voor de patiënten met Covid-19 betekende dat veel zorg voor andere patiënten niet op korte termijn kon plaatsvinden en moest worden uitgesteld. Dat resulteerde in lange wachtlijsten en helaas waarschijnlijk ook tot gezondheidsschade voor de betreffende patiënten.

Voor het functioneren van de CR had het coronavirus ook grote gevolgen. Vergaderingen van de raad, overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur en bestuur Medische Specialistisch Bedrijf vonden digitaal plaats via Zoom. Maar ook overleggen met andere partners, presentaties over nieuwe ontwikkelingen of voortgang daarvan vonden online plaats. In een aantal situaties is dat overigens een prima alternatief. Werkbezoeken aan afdelingen die voor de CR zo inspirerend zijn en een belangrijke bron van informatie over de dagelijkse gang van zaken in het ziekenhuis en de zorg voor patiënten konden helaas niet plaatsvinden. Door alle beperkende omstandigheden was het lastig voor de drie nieuwe leden om goed ingewerkt te raken en een goed beeld te krijgen van de werkwijze en activiteiten van de CR.

De CR heeft in het afgelopen jaar kritisch gekeken naar zijn werkwijze en taakverdeling en heeft besloten om voor de diverse aandachtsgebieden en speerpunten van de raad subgroepen te vormen die ontwikkelingen volgen, perspectief vanuit de cliënt inbrengen en eventuele discussie of adviezen voor de CR voorbereiden.

In dit jaarverslag leest u waar de CR zich mee bezig heeft gehouden in 2021. Mocht dat vragen oproepen dan horen we die graag.



Geesje Benthem,
Voorzitter Isala Cliëntenraad

Inleiding

Met dit jaarverslag legt de raad verantwoording af over het werk, ook tijdens de corona pandemie, dat is gedaan in 2021. Het jaarverslag geeft een indruk van de onderwerpen en activiteiten die in 2021 binnen de CR aan de orde zijn geweest en van de resultaten die zijn behaald.

Het hebben van een CR is verplicht volgens de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorgsector (Wmcz). De CR is een belangrijk adviesorgaan dat zich verdiept in het beleid van de organisatie, dat kijkt vanuit het perspectief van patiënten en dat het individuele ervaringsniveau van patiënten overstijgt. De Wmcz geeft de CR versterkt een stem in de organisatie.

De nieuwe Wmcz 2018 is in juli 2020 van kracht geworden. Isala en Medisch Specialistisch Bedrijf van Isala (MSB-I) zijn daarop, in goed overleg, overeengekomen dat met ingang van 1 januari 2021 de CR van Isala tevens de CR van MSB-I is. De CR behartigt de gemeenschappelijke belangen van zowel de patiënten van Isala als MSB-I en hun wettelijke vertegenwoordigers. Daarnaast heeft de raad een open oor voor familie, begeleiders en bezoekers. De CR denkt en praat mee over ontwikkelingen in de organisatie en geeft gevraagd en ongevraagd advies over besluiten die de patiëntenzorg raken.

Visie

De Isala CR staat voor de beste zorg, op de juiste plaats en de juiste tijd, waarbij de patiënt centraal staat.

Vanuit het perspectief van de patiënt wil de CR, met alle wettelijk ten dienste staande middelen, de kwaliteit van zorg bewaken. Kwaliteit hangt onder andere samen met:

- Respectvolle bejegening;
- Erkenning van de ervaringsdeskundigheid van patiënten op alle niveaus binnen de Zorgverlening;
- Voor ieder toegankelijke zorg die deskundig en professioneel wordt verleend.

Isala stelt de patiënt centraal. Het ziekenhuis is er voor de patiënt. De CR onderschrijft dit uitgangspunt. De raad ziet voor zichzelf de taak om erop toe te zien dat de patiënt ook daadwerkelijk centraal staat bij alle zorg en dienstverlening.

Doelstelling

De CR van Isala stelt zich ten doel eraan bij te dragen dat de organisatie optimale zorg verleent aan de patiënt. De raad kijkt en reageert daarbij met de ogen, oren en het gevoel van de patiënt en diens naaste. De leden van de CR hebben allemaal affiniteit met de zorgverlening in Isala. Zij werken op vrijwillige basis.

Speerpunten

Binnen het kader van de doelen en ambities van Isala voor 2021 heeft de CR zich gericht op de doelstelling: 'Informatie voor de patiënt sluit op elkaar aan en is passend in alle uitingen'. De CR heeft dit als volgt geformuleerd:

Informatie voor en communicatie met de patiënt is van begin tot eind zorgvuldig en compleet. De CR heeft uit deze doelstelling de volgende speerpunten afgeleid:

1 Beperkte gezondheidsvaardigheden en digitalisering

Niet iedereen begrijpt wat de specialist zegt en is ook niet digitaal vaardig. In de gesprekken met Connected care en Waarde gedreven zorg heeft de CR hier aandacht voor gevraagd. Dit heeft geleid tot het geven van een ongevraagd advies voor het patiëntenportaal MijnIsala. Inmiddels is MijnIsala goed en veilig toegankelijk en komen uitslagen van medische onderzoeken zonder vertraging op MijnIsala.

Voor de digitale middelen in de zorg heeft de CR vanuit het patiëntenperspectief een aantal adviezen geschreven waaraan deze zouden moeten voldoen. De adviezen dienen als handvat bij het beantwoorden van de meest gestelde vragen binnen Isala bij het ontwikkelen en implementeren van de digitale architectuur en de digitale toepassingen zelf.

2 Continuïteit van zorg

De 'patiëntenbrief' bevat begrijpelijke informatie over de periode van de patiënt in het ziekenhuis, de huidige gezondheidstoestand van de patiënt, de actuele medicatie en advies over hoe de patiënt in de thuissituatie met zijn ziekte of beperking zo goed mogelijk om kan gaan. De CR heeft ervoor gepleit dat na ontslag uit het ziekenhuis niet alleen de huisarts of andere zorgverlener in de eerste lijn een overdrachtsbrief ontvangen, maar dat ook de patiënt en zijn of haar mantelzorger/naaste bij ontslag een 'patiëntenbrief' krijgen. Dit resulteerde in het opnemen van de 'patiëntenbrief' in het Isala brede project 'Ontslaggericht werken'.

'Samen beslissen' is voor Isala een belangrijk thema. De CR onderschrijft dit. Het doel van samen beslissen is patiënt en zorgverlener aanmoedigen om met elkaar in gesprek te gaan en samen te beslissen zodat de zorg nog beter wordt afgestemd op de individuele patiënt. De CR heeft hier aandacht voor en zal dit ook in 2022 meenemen naar de overleggen binnen Isala.

De waarde van de patiënt stelt Isala voorop in zijn werkwijze. Vanuit deze ambities streeft Isala naar patiëntgerichte zorg en het optimaliseren van de patiëntwaarde. Dit wordt gedaan vanuit de principes van waardegedreven zorg. Binnen het programma Waarde gedreven zorg zijn zorgketens gestart. De cliëntenraad is hier uitgebreid over geïnformeerd en heeft adviezen meegegeven.

Het belang voor de patiënt is dat het een behapbaar en transparant proces moet zijn. De cliëntenraad blijft de ontwikkelingen met belangstelling volgen.

3 Bewaken van kwaliteit en veiligheid

Aan de commissie Kwaliteit en Veiligheid (K&V) neemt een afgevaardigde van de CR deel. In de commissie zijn de meeste beroepsgroepen vertegenwoordigd. De afgevaardigde van de CR brengt, daar waar nodig, het patiëntenperspectief aan de orde. De commissievergaderingen vonden fysiek en online plaats.

De kwartaalrapportages K&V zijn besproken in de CR-vergadering en waar nodig vragen gesteld in de overlegvergadering met RvB en MSB-I.

In het Patiënt Tevredenheid Onderzoek (PTO) komt ruimte voor een flexibele vraag waarin een klantbelofte specifiek uitgevraagd kan worden. Tevens zitten de klantbeloften in andere vragen verwerkt.

Jaarlijks reikt de CR de Isala-prijs Kwaliteit en Veiligheid uit. Voor 2021 waren drie genomineerden. De CR heeft de nominaties beoordeeld vanuit het perspectief van de patiënten. De prijs is toegekend aan drie chirurgen, Vincent Nieuwenhuis, Gijs Patijn en Peter van Duijvendijk (Gelre ziekenhuizen). Samen met andere zorgprofessionals maken de chirurgen deel uit van het expertise centrum voor oncologische operaties aan de lever en alvleesklier. Een speciale vermelding was er voor de collega's van Neurologie voor de ontwikkeling van de E-coach CVA.

4 Communicatie achterban, patiënten communicatie en communicatie tussen CR en Isala

Sinds de inwerking treden van de nieuwe Wmcz 2018 is het voor de cliëntenraad een verplichting om contacten te onderhouden met zijn achterban (patiënten, familie en naasten). Met ondersteuning van Isala heeft de cliëntenraad gekeken op welke manier de cliëntenraad dit wil doen en welke activiteiten hiervoor ondernomen kunnen worden. Het opstellen van een Communicatieplan is hier een onderdeel van. Door het coronavirus, met als gevolg beperkende maatregelen, hebben er geen bijeenkomsten plaatsgevonden. In 2022 wordt dit speerpunt verder uitgerold.

5 Strategie en Organisatie

Onder dit speerpunt vallen diverse onderwerpen en activiteiten waar geen aparte speerpunten voor zijn gemaakt.

Meestal ging het om een overleg dat 1 of 2 keer per jaar plaatsvond of dat er een reactie van de CR gevraagd werd.

In- en externe overleggen

De CR kwam 13 keer bijeen. Het overleg met de RvB en MSB-I vond zes keer plaats. Door de corona maatregelen vonden de bijeenkomsten zowel online als fysiek plaats.

Intern

De CR onderhoudt regelmatig contact met diverse geledingen in het ziekenhuis, zoals Raad van Toezicht, Ondernemingsraad, Verpleegkundig Advies Raad, Financiën, Klachtenfunctionarissen en andere ondersteunende en dienstverlenende afdelingen.

Extern

De CR neemt actief deel aan de bijeenkomsten van de mProve ziekenhuizen, een samenwerkingsverband van zes topklinische ziekenhuizen. In februari is, als zevende, de Noordwest Ziekenhuisgroep toegetreden. Naast de mProve bijeenkomsten heeft de CR ook contacten en overleggen gehad met landelijke organisaties en cliëntenraden van andere ziekenhuizen.

Bevoegdheden

Over de genoemde onderwerpen in de Wmcz 2018 geeft de CR instemming of advies aan de RvB en MSB-I. Het advies kan gevraagd of ongevraagd zijn.

Instemming verleend aan:

Aanpassen bezoeksregels Isala
Aanpassen bezoeksregels Intensive care

Advies verleend aan:

Profielchets nieuwe lid Raad van Bestuur
Profielchets voorzitter Raad van Yoezicht
Intentieovereenkomst met Medisch Spectrum Twente
Ontwikkeling Zorgketens en Organisatie
Benoeming lid Raad van bestuur
Intentieovereenkomst LabPon
Statutenwijziging Dermatologisch Centrum Isala
Intentieovereenkomst LabMicta

Ongevraagde advies uitgebracht over:

Privacy en informatie beschikbaar stellen aan Integraal Kankercentrum Nederland
Palliatieve zorg
Pijnbestrijding bij bevallingen

Samenstelling van de Cliëntenraad:

Geesje Benthem, voorzitter;
Ellen Zijp, vicevoorzitter per 1 oktober opgevolgd door Ton Heddema;
Sonja Baljeu;
Patricia Bron;
Jeroen Huzen;
Adrie Vaarkamp;
Jouke de Vries;
Nely van der Horst;
Ton Heddema;
Ronald Memelink.



Slotwoord

Mocht u na kennisneming van dit jaarverslag nog vragen of opmerkingen hebben of adviezen willen geven, dan kunt u contact met ons opnemen. De CR richt zich altijd op het algemeen belang van patiënten en hun naasten. De raad kan daarom geen individuele klachten van patiënten behandelen. Hiermee kunt u terecht bij de afdeling Klachtenopvang van het ziekenhuis. Meer informatie over uw rechten, plichten en klachtenbehandeling kunt u vinden op de website van Isala.

Uw mening telt

Via de CR kunt u meedenken en adviseren over het beleid van Isala. Heeft u algemene opmerkingen of adviezen over de patiëntenzorg? Neem dan contact met ons op.

Contact met de cliëntenraad

Mailadres: clienraad@isala.nl

Telefonisch: 06 30 59 25 74 (Marita Kerssies, ambtelijk secretaris)

Postadres: Postbus 502, 7943 KC Meppel.

Samen maken wij Isala