

Jaarverslag 2022 cliëntenraad Isala

Inhoudsopgave

Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding.....	3
Visie.....	3
Doelstelling	3
Speerpunten	4
1. Beperkte gezondheidsvaardigheden en digitalisering.....	4
2. Continuïteit van zorg.....	4
3. Bewaken van kwaliteit en veiligheid.....	5
4. Communicatie achterban, patiënten communicatie en communicatie tussen CR en RvE's en afdelingen van Isala	5
5. Strategie en Organisatie.....	6
In- en externe overleggen	6
Intern.....	6
Extern	6
Bevoegdheden.....	6
Advies verleend over:	6
Ongevraagde advies uitgebracht over:.....	6
Samenstelling CR per 31-12-22	7
Slotwoord	7
Uw mening telt.....	7
Contact met de cliëntenraad	7

Voorwoord

De geschiedenis zal uitwijzen of het jaar 2022 een bijzonder jaar was voor Isala, maar voor mij, als nieuwe voorzitter van de cliëntenraad, was dat het in ieder geval wel.

In maart 2022 vervielen de laatste corona maatregelen en konden we als cliëntenraad van *Zoom* overschakelen op *Zien*. We konden weer live vergaderen en op werkbezoek gaan. Dat was een verademing. Maar met het einde van de pandemie maatregelen waren de gevolgen van de coronacrisis in de gezondheidszorg niet voorbij! De langdurige overbelasting van zorgmedewerkers vertaalde zich in uitputtingsverschijnselen en een verhoogd ziekteverzuim. De lange wachtlijsten, ontstaan tijdens de Coronapandemie, gaven weinig ruimte voor herstel van zorgmedewerkers. Het siert hen dat zij ondanks alle extra inspanningen van de afgelopen jaren, zeer gemotiveerd zijn gebleven om zo deze wachtlijsten zo snel mogelijk kleiner te maken. Ik hoop dat de waardering voor de zorgmedewerkers, die tijdens Corona zo publiekelijk werd beleden, ook in deze fase voor hen voelbaar blijft én dat zich dat vertaalt naar een daarbij passende beloning.

Op 10 juni opende minister Kuipers officieel het nieuwe ziekenhuis in Meppel. Een prachtig open gebouw; duurzaam, gericht op de natuur/buiten, bewegen en positieve gezondheid. De cliëntenraad heeft mee mogen denken over tal van aspecten van de ontwikkeling van dit nieuwe gebouw. Met dit gebouw liep Isala al vooruit op de contouren van het nieuwe integrale zorgakkoord (IZA). Het ontwerp en het gebruik van dit ziekenhuis versterkt de mogelijkheden van patiënten om ook zelf te werken aan hun gezondheid door meer te bewegen, contact met buiten/natuur en handvatten te geven voor een gezonde levensstijl na te streven.

Datzelfde Integrale Zorgakkoord schetst ook een toekomst waarin we met dezelfde middelen (mensen/geld) meer zorg zullen moeten gaan organiseren. Dat noopt tot keuzes en alertheid/betrokkenheid van de cliëntenraad bij het maken van die onvermijdelijke keuzes. In de diverse werkgroepen die de CR hiervoor ingericht heeft denken wij volop mee.

Helaas is Isala in 2022 ook geconfronteerd met problemen op de afdeling cardiologie en een aanhoudende stroom negatieve publicaties daarover. Dat kan soms leiden tot onnodige ongerustheid bij cardiologie patiënten. De cliëntenraad wordt hiervan goed op de hoogte gehouden en heeft vertrouwen in de aanpak van de raad van bestuur.

Dick de Koning
Voorzitter cliëntenraad Isala.

Inleiding

Met dit jaarverslag legt de cliëntenraad(CR) verantwoording af over het werk dat is gedaan in 2022. Het jaarverslag geeft een indruk van de onderwerpen en activiteiten die in dit jaar 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 en 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.

De raad van bestuur (RvB) van 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 al dan niet instemming met 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 2022 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 digitaal vaardig. In de gesprekken met de medewerkers van de programma's Connected Care en Waardegedreven zorg heeft de CR hier aandacht voor gevraagd. Dit heeft geleid tot het geven van een ongevraagd advies over 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 patiënten perspectief een notitie met een aantal adviezen geschreven waaraan deze digitale middelen 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 2023 meenemen naar de overleggen binnen Isala. De CR is geïnformeerd over wetenschappelijk onderzoek naar scholing voor specialisten en artsen in opleiding van Isala op het gebied van 'samen beslissen'.

De waarde van stelt Isala de waarde van de patiënt 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, daar waar mogelijk, deel van de CR. In de commissie zijn de meeste beroepsgroepen vertegenwoordigd. De afgevaardigde van de CR brengt, daar waar nodig, het patiënten perspectief aan de orde. De commissievergaderingen vonden fysiek en online plaats.

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

Jaarlijks reikt de CR de Isala-prijs Kwaliteit en Veiligheid uit. Voor 2022 waren vier genomineerden. De CR heeft de nominaties beoordeeld vanuit het perspectief van de patiënten.

De prijs is toegekend aan Eva Noorda, chirurg oncoloog en arts integrative medicine. *‘Integratieve zorg voor oncologiepatiënten gaat over de zorg voor de patiënt en de kwaliteit van leven. Centraal staat wat patiënten zelf kunnen doen om hun behandeluitkomsten te verbeteren en wat ze kunnen doen om zich beter te voelen tijdens en na de behandeling van kanker.’*

De cliëntenraad vindt dit een van de belangrijkste thema's voor de komende jaren. Patiënten hebben hier echter wel deskundig advies en ondersteuning bij nodig en die biedt Eva Noorda in haar spreekuur Integratieve zorg.

Een speciale vermelding was er voor de medewerkers van de stomapoli en medewerkers van de verpleegafdeling Chirurgie. Patiënten krijgen nu voordat zij naar de stomapoli gaan al gerichte informatie via animaties en toelichting van Indiveo. De patiënt behoudt de eigen regie en heeft bij thuiskomst minder ondersteuning nodig van de thuiszorg.

4. Communicatie achterban, patiënten communicatie en communicatie tussen CR en RvE's en afdelingen van 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 de afdeling Communicatie van Isala heeft de cliëntenraad gekeken op welke manier de CR dit wil doen en welke activiteiten hiervoor ondernomen kunnen worden. Dit heeft geleid tot een Communicatieplan van de CR.

Door het coronavirus, met als gevolg beperkende maatregelen, hebben er minder bijeenkomsten met RvE's en afdelingen plaatsgevonden. Een uitzondering hierop

was het jaarlijkse contact met de Geneesheer-Directeur van de Medisch Psychiatische Unit (MPU) in het kader van de Wet verplichte ggz. In 2023 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 waar 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.

Intern

De CR onderhield 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.

In 2022 zijn geen instemmingsaanvragen ontvangen.

Advies verleend over:

- Profiel voorzitter Raad van Bestuur
- Herijking strategie Isala
- Aanstelling geneesheer-directeur
- Profiel leden van Raad van Toezicht

Ongevraagde advies uitgebracht over:

Communicatie met patiënten cardiologie

Samenstelling CR per 31-12-22

- Dick de Koning, voorzitter;
- Ton Heddema, vicevoorzitter
- Ellen Zijp,
- Sonja Baljeu,
- Jouke de Vries;
- Ronald Memelink;
- Beshay Saad;
- Jaap van der Veen

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: cliëntenraad@isala.nl

Telefonisch: 06 30 59 25 74 (Anja Buys - Visser, ambtelijk secretaris)

Postbus 10400, 8000GK Zwolle