



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2018

**Jaarverslag cliëntenraad
Jeroen Bosch Ziekenhuis
2018**

Inhoudsopgave

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. Voorwoord | 3 |
| 2. Visie en missie | 4 |
| 3. Aandachtspunten en activiteiten | 6 |
| 4. Uitgebrachte adviezen | 8 |
| 5. Samenstelling | 10 |

1. Voorwoord

In 2018 hebben alle leden van de cliëntenraad, zoals in voorgaande jaren, de ontwikkelingen binnen het JBZ op beleids- en uitvoeringsniveau zo goed mogelijk gevolgd en hebben hierover adviezen uitgebracht. Veel patiënten wensen meer regie over hun gezondheid en ziekte. In dat verband werd in 2018 een belangrijke stap gezet door onderzoeksgegevens en informatie over de behandeling sneller in het patiëntendossier op te nemen, zodat patiënten deze in kunnen zien via MijnJBZ.

Door de strategiegroep en diverse themagroepen van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) zijn plannen gemaakt om het gewaagd doel in 2025 zo dicht mogelijk te benaderen. Het streven is om het gezondheidswelzijn van de inwoners van Den Bosch en omstreken te bevorderen. Gezondheidswelzijn houdt in dat mensen over het vermogen beschikken om zich aan te passen en de regie te voeren over hun leven, ook wanneer er sprake is van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven. De cliëntenraad onderschrijft deze doelstelling en levert haar bijdrage, maar beseft tevens dat er nog veel stappen gezet moeten worden om het doel te bereiken.

De strategiegroep heeft voor vier strategische onderwerpen gekozen om samen met de afdelingen en ketenpartners te concretiseren: *Ontregel de zorg, En toen werd je zelf ziek, Zorg in de laatste levensjaren, EffectiviTijd*. De cliëntenraad heeft nadrukkelijk aandacht gevraagd om bij deze en andere beleidsontwikkelingen op verschillende niveaus, het effect voor de patiënt te benoemen en te bewaken.

De samenwerking van de cliëntenraad met de raad van bestuur is over het algemeen constructief met ruimte voor uitwisseling van meningen en ideeën. Het streven van de cliëntenraad is zo vroeg mogelijk betrokken te worden bij de relevante beleidsontwikkeling zodat we meer proactief kunnen meedenken en meewerken aan het meest patiëntveilige, patiëntgerichte en patiëntvriendelijke ziekenhuis.

De leden van de cliëntenraad hebben hun expertise naar vermogen ingezet in verschillende themagroepen en projecten. Met respect en dankbaarheid voor de betrokkenheid en inspanningen van alle leden, vaak naast een drukke baan, kijk ik tevreden terug en ga vol vertrouwen een dynamisch 2019 tegemoet.

Annie van der Ven,
Voorzitter cliëntenraad

2. Visie en missie

Visie

In de gezondheidszorg leeft steeds meer de opvatting dat het leveren van goede zorg niet kan zonder de cliënt erbij te betrekken. Verbeteringen in de zorg worden niet alleen vóór de cliënt gedaan, maar in samenwerking met de cliënt. De cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen (artikel 2, lid 1 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen).

Cliëntenparticipatie is steeds de sleutel om de zorg af te kunnen stemmen op de wensen en behoeften van de cliënten. Zelf staat de cliënt meer en meer centraal. In een dergelijke ontwikkeling past een positief kritische cliëntenraad, die vooral is gericht op het cliëntenperspectief. Dit betekent volgens de cliëntenraad tenminste dat:

- de cliënt mag rekenen op volledige en duidelijke informatie van de zorgverlener;
- de cliënt de gesprekspartner is bij de keuze van behandeling;
- de cliënt respectvol wordt bejegend;
- de zorg aansluit bij de wensen en verwachtingen van de cliënt.

Aansluiting op visie JBZ

Het JBZ stelt in het beleid en de strategie de cliënt centraal; het ziekenhuis is er voor de cliënt. De cliëntenraad onderschrijft dit uitgangspunt. Zij ziet voor zichzelf de taak erop toe te zien dat de cliënt ook daadwerkelijk centraal staat en regie heeft bij alle zorg- en dienstverlening. Vanuit het perspectief van de cliënt wil de cliëntenraad van het JBZ, met al haar wettelijk ten dienste staande middelen, toezien op de kwaliteit van zorg. De cliëntenraad stelt zich ten doel eraan bij te dragen dat de organisatie goede zorg verleent aan de cliënt. De cliëntenraad kijkt en reageert daarbij met de ogen, oren en het gevoel van de cliënt en diens naaste. De cliëntenraad wil op een constructieve wijze meewerken aan het bereiken van de doelstellingen van het JBZ. Zodanig dat de meerwaarde, de kwaliteit en de bevoegdheden van de cliëntenraad binnen alle geledingen van het ziekenhuis worden ervaren en gezien.

Missie

De cliëntenraad heeft tot taak om - binnen het kader van de doelstellingen van het JBZ - in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen. De cliëntenraad gaat niet in op individuele klachten van cliënten.

Om de belangen van de cliënten zo goed mogelijk te behartigen is de cliëntenraad actief in:

- gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de raad van bestuur van het JBZ;
- onderhouden van contacten met de achterban (cliënten en hun familie en bezoekers);
- onderhouden van ondersteunende contacten (verpleging, artsen en andere medewerkers van het ziekenhuis en externe beroepsgroepen).

Op bestuurlijk niveau, uitvoerend niveau en in de keten wil de cliëntenraad haar rol vervullen en daarmee inhoud geven aan de positie van de cliënt en zijn perspectief. Daartoe zorgt de cliëntenraad ervoor dat zij continu werkt aan haar eigen professionaliteit.

Tot de achterban van de cliëntenraad rekent de cliëntenraad alle (potentiële) cliënten van het ziekenhuis. Op belangrijke momenten is de cliëntenraad zichtbaar en toegankelijk. De cliëntenraad is zich terdege bewust van de kwetsbaarheid van de cliënt en zal doorlopend aandacht vragen voor diens belang.

Voor het uitvoeren van haar taak is nodig dat de cliëntenraad tijdig en adequaat wordt geïnformeerd door de bestuurder. Om zijn taken uit te voeren laat de cliëntenraad zich ook informeren door:

- overleg met, het bevragen van of het brengen van bezoeken aan relevante onderdelen en personen in de organisatie;
- interne of externe deskundigen over een bepaald onderwerp;
- deelname aan projectgroepen en toetsingstrajecten op het terrein van kwaliteit en veiligheid;
- het bijhouden van landelijke ontwikkelingen en door contacten met patiëntenverenigingen en andere stakeholders;
- overige activiteiten die bijdragen aan het realiseren van de wettelijke taakstelling van de cliëntenraad.

3. Aandachtspunten en activiteiten

Voeding

Voeding blijft een aandachtspunt voor de cliëntenraad. Eén lid van de cliëntenraad neemt deel aan de JBZ-voedingscommissie. De raad van bestuur heeft in de vergadering van 3 juli 2018 een voorgenomen besluit genomen met betrekking tot de patiëntenvoeding in het JBZ. Hierbij is gekozen voor het concept van Sodexo "Ons Menu voor U". Dit nieuwe concept houdt in dat patiënten meerdere malen per dag verse maaltijden kunnen bestellen. Dit betekent dat bij het realiseren van de planning van de bouw van een nieuwe keuken, de eerste afdelingen in november 2019 via dit concept zullen gaan werken. De cliëntenraad blijft de uitwerking van het nieuwe voedingsconcept belangstellend volgen.

Digipanel

Als bedenker van het Digipanel zet de cliëntenraad samen met de afdeling Marketing, Communicatie & Customer Relations drie keer per jaar een digitale enquête uit onder circa 1000 deelnemers. Onderwerpen van de enquêtes in 2018 waren:

December/ januari:

- Gastvrijheid
- Ontvangst
- Informatiebalie
- Online routewijzer
- SMS afspraakherinnering
- Voorkeur aanspreekvorm: U of je

April/mei:

- Rookvrij JBZ
- Voorlichting over preventie door ziekenhuizen
- Gezondheidsapps
- Patiëntenervaringen op de website
- Verwachtingen toekomst gezondheidszorg

September/oktober:

- Voeding tijdens opname
- Medicatie bij opname
- Communicatie over de visie van het JBZ

Een samenvatting van de resultaten van de enquêtes wordt in de nieuwsbrieven van de cliëntenraad opgenomen. De resultaten van het Digipanel worden teruggekoppeld naar de betreffende afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De cliëntenraad pleit ervoor dat de resultaten breder in het ziekenhuis worden verspreid.

Overige activiteiten

Naast het behandelen van de adviesvragen heeft de cliëntenraad ook diverse overige activiteiten ondernomen:

- De door de cliëntenraad georganiseerde verkiezing voor de **Nightingaleprijs 2018** (de prijs voor de meest patiëntvriendelijke JBZ-medewerker) werd gewonnen door Angret Minten. Angret is Parkinson-verpleegkundige. Zij is een grote ondersteuning voor patiënten en andere betrokken hulpverleners binnen en buiten het ziekenhuis. Ze zorgt voor bijscholing en het verspreiden van kennis rondom deze ziekte, daarnaast is ze een fijne collega. Aan de prijs is een bedrag van €5000 verbonden. Dat bedrag mag de winnaar inzetten voor de afdeling waarop hij/zij werkzaam is.
- **Het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) en het patiëntenportaal: "MijnJBZ"** zijn met ingang van 24-06-2018 verder voor patiënten opengesteld en uitlagen zijn sneller in te zien. De cliëntenraad blijft de ontwikkelingen van het EPD met belangstelling volgen.
- Wij hebben deelgenomen aan de **beleidsdagen** van de raad van bestuur, waarin de belangen van patiënten door de cliëntenraad werden vertegenwoordigd.
- Een delegatie van de cliëntenraad was toevoorder bij **spiegelgesprekken**; waar we leren van de ervaringen van patiënten.
- We hebben tweemaal overleg gehad met **regionale patiëntenverenigingen**. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over de strategieontwikkeling in het JBZ en er zijn onderwerpen ingebracht door de patiëntenverenigingen, de cliëntenraad en de raad van bestuur.
- Er is overleg geweest met de cliëntenraden van de deelnemende ziekenhuizen binnen het oncologiesamenwerkingsverband **Embraze**.
- In het verslagjaar was de cliëntenraad betrokken bij de procedure voor de **opvolging van mw. E. Thewessen, lid van de Raad van Toezicht**.
- De cliëntenraad blijft de hoge **parkeerkosten** voor patiënten die vaak of voor langere tijd in het JBZ moeten worden opgenomen bespreken met de raad van bestuur. Bij het invoeren van het nieuwe parkeersysteem in 2019 zal dit opnieuw aan de orde gesteld worden.
- De cliëntenraad heeft de raad van bestuur geadviseerd betreffende **Excellente zorg voor ouderen**. De raad van bestuur heeft in het JBZ de zorg voor ouderen tot een Patiënt Veiligheid Doel gekozen.
- De cliëntenraad heeft in haar advies aangedrongen op een overkapping van de **entree van het JBZ**. De overkapping tussen de parkeergarage en de entree van het JBZ is in 2018 gerealiseerd en is op 7 januari 2019 officieel geopend.
- Twee leden van de cliëntenraad hebben meegelopen met een **patiënten tracer (observatie van werkprocessen) door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid**.
- De cliëntenraad heeft overlegd met de kinderafdeling over het instellen van een **Kinderadviesraad**.
- In 2018 is tweemaal een **nieuwsbrief** uitgebracht. Met deze nieuwsbrieven informeren we patiënten en medewerkers van het JBZ over onze activiteiten.
- De cliëntenraad participeert sinds 2017 in de overleggen van de **Commissie Ethiek**.
- De cliëntenraad heeft met een delegatie een bezoek gebracht aan de **kinderafdeling en aan de polikliniek in Drunen**.
- De cliëntenraad heeft aan de raad van bestuur vragen gesteld over de **wachlijsten** binnen het JBZ.
- Een delegatie van de cliëntenraad was aanwezig bij de **Inspiratiesessie van Revalidatiecentrum Tolbrug**

4. Uitgebrachte adviezen

De Cliëntenraad heeft in 2018 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

| Gevraagd advies betreffende: | Advies cliëntenraad |
|--|--|
| Gezondheidswelzijn en de zorg voor ouderen in het JBZ | De zorg voor ouderen is een van de Patiëntveiligheidsdoelen van het JBZ en blijft de aandacht van de cliëntenraad houden. |
| Begroting 2018 | Positief advies. |
| Aanpassing entree en voorplein JBZ | Mede op verzoek van de cliëntenraad is het nu mogelijk om onder een overkapping van de parkeergarage naar de ingang van het JBZ te lopen. |
| Financieel meerjaren perspectief 2018 Tolbrug | Positief advies. |
| Verdere dossieropenstelling MijnJBZ | De cliëntenraad is voorstander van de verdere openstelling van het patiëntendossier. De patiënt kan meer onderdelen van het dossier inzien en uitslagen worden sneller vrijgegeven. |
| Verbouwing Pastorie | De cliëntenraad heeft een positief advies voor de verbouwing gegeven. Door een stijging van de kosten voor bouwmaterialen zijn de plannen voorlopig stopgezet. |
| Advies jaarrekening 2017 | Positief advies. |
| Beleid gebruik internet, e-mail en social media en loggingbeleid | Na het door de cliëntenraad melden van enkele aandachtspunten en een toelichting door de information security officer heeft de cliëntenraad positief geadviseerd. |
| Kaderbrief 2019 | De cliëntenraad heeft de RvB gevraagd om in de kaderbrief expliciet aandacht te schenken aan de patiëntwaarde bij de totstandkoming van beleid op elk niveau. |
| Patiëntenvoeding | De cliëntenraad heeft een verzwaard advies uitgebracht over patiëntenvoeding. De CR is van mening dat de patiënt, het personeel en de bezoekers van de patiënt er met het nieuwe voedingsconcept "Ons menu voor U" flink op vooruit zullen gaan en heeft positief geadviseerd. |
| Doelmatigheid | Positief advies na de reactie van de raad van bestuur op vragen van de cliëntenraad over de ombuigingsplannen. |
| Wijziging registratie patiënten toestemming | Na het beantwoorden van enkele vragen van de cliëntenraad door inhoudsdeskundigen, is een positief advies uitgebracht. |
| Rookvrij JBZ | De cliëntenraad adviseert positief over Rookvrij JBZ na de toezegging van praktische ondersteuning voor de verpleegkundigen bij de uitvoering van het beleid. |

| | |
|---|------------------|
| Fusie Stichting Ondersteuning Ziekenhuiszorg en Jeroen Bosch Ziekenhuis | Positief advies. |
| Benoeming J. Dorresteyn tot lid Raad van Toezicht | Positief advies. |
| Begroting 2019 | Positief advies. |

5. Samenstelling



In 2018 bestond de cliëntenraad uit (v.l.n.r.) :

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Rob Blatter, vicevoorzitter cliëntenraad

Catrien Verhoeven, lid cliëntenraad

Sjef Marcelis, lid cliëntenraad

Toos Biesheuvel, ambtelijk secretaris cliëntenraad

Annie van der Ven, voorzitter cliëntenraad

Diana Abels, secretaris cliëntenraad

Carin de Jong, lid cliëntenraad

Ingeborg van den Hoven, lid cliëntenraad

Remko Wildeboer, lid dagelijks bestuur cliëntenraad

Bereikbaarheid

Het secretariaat van de cliëntenraad is te bereiken via e-mail clienraad@jbz.nl of telefonisch 073-5533197 op maandag, woensdagochtend en donderdag.