



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2019

Inhoudsopgave

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

1. Voorwoord

Op de eerste maandag van 2019 werd de overkapping tussen de parkeergarage en de hoofdingang van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) feestelijk geopend door de oud-voorzitter van de cliëntenraad en kunnen voortaan alle bezoekers vanuit de parkeergarage droog de hoofdingang bereiken.

Om de belangen van de patiënt in het algemeen zo goed mogelijk te behartigen volgen de leden van de cliëntenraad de ontwikkelingen van het Jeroen Bosch Ziekenhuis zowel intern als extern met als doel tot een evenwichtige meningsvorming te komen en goed onderbouwde adviezen te kunnen geven. In onze adviezen aan de Raad van Bestuur hebben we telkens nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de meerwaarde van het voorgenomen besluit voor de patiënt.

Geheel in lijn met het 'Gewaagd Doel' dat in 2017 is vastgesteld, zijn er belangrijke stappen gezet die bevorderen dat de patiënt meer en beter in staat is de eigen regie over zijn gezondheid te nemen, bijvoorbeeld door de uitbreiding en beschikbaarheid van de gegevens in MijnJBZ.

Gewaagd Doel:

In 2025 geven de mensen uit Den Bosch en omstreken hun gezondheidswelzijn het hoogste cijfer van Nederland.

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. Dat we in het eerste kwartaal van 2020 al voor een grote uitdaging kwamen te staan door de Corona-crisis, kon niemand voorzien.

In 2019 werden grote en kleine projecten gestart om het gewaagd doel in 2025 zo dicht mogelijk te benaderen. 'Ontregel de zorg' is er een van en moet leiden tot het verminderen van de registratiedruk voor de zorgprofessionals, waardoor er meer tijd beschikbaar zal komen voor de patiëntenzorg. In dit verband werd het aantal keurmerken verminderd, omdat men van mening is dat het accreditatiesysteem van het JBZ de kwaliteit in voldoende mate borgt. De cliëntenraad heeft hiermee ingestemd, maar zal alert blijven op het kwaliteitsniveau.

De samenwerking 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 relevante beleidsontwikkelingen, zodat we meer proactief kunnen meedenken en meewerken aan een veilig en patiëntgericht ziekenhuis.

De leden van de Cliëntenraad hebben hun expertise naar vermogen ingezet in verschillende themagroepen en projecten binnen het JBZ. Met respect en dankbaarheid voor de betrokkenheid en inspanningen van alle leden, vaak naast een drukke baan, kijk ik tevreden terug op het afgelopen jaar en ga vol vertrouwen een dynamisch 2020 tegemoet.

Annie van der Ven,
Voorzitter.

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.

Cliëntenparticipatie is steeds de sleutel om de zorg af te kunnen stemmen op de wensen en behoeften van de cliënten. De cliënt staat meer en meer centraal. In een dergelijke ontwikkeling past een positief kritische cliëntenraad, die vooral gericht is op het cliëntenperspectief. Dit betekent volgens de cliëntenraad ten minste 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 en zorgt dat de cliënt de regie heeft bij alle zorg- en dienstverlening die op hem/haar betrekking heeft. 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 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 zorgketen 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.

Werkwijze

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

- overleg met, informatie opvragen bij, 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 door contacten met patiëntenverenigingen en andere stakeholders;
- overige activiteiten die bijdragen aan het realiseren van de wettelijke taakstelling van de cliëntenraad.

3. Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2019 de volgende gevraagde adviezen aan de Raad van Bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Antistollings Expertise Centrum	De cliëntenraad kan zich vinden in de oprichting van de stichting Antistollings Expertise Centrum, waardoor het leveren van goede antistollingszorg aan patiënten in de regio wordt gewaarborgd.
Benoeming voorzitter Klachtencommissie	Positief advies inzake de benoeming van mevrouw Van den Berg Jeths, tot voorzitter van de klachtencommissie.
Benoeming mevrouw L. van Mourik tot lid van de klachtencommissie	Na een kennismakingsgesprek heeft de cliëntenraad positief geadviseerd
Benoeming de heer V. Cappendijk tot lid van de klachtencommissie	Na een kennismakingsgesprek heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.
Rookvrij JBZ	Na het door de Raad van Bestuur beschikbaar stellen van praktische ondersteuning voor de verpleegkundigen bij de uitvoering van dit besluit, heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.
Formatieplaatsenplan nieuwe organisatie centrale keuken	De wijzigingen in beleid en organisatie van de centrale keuken hebben een sterke verbetering van de service met betrekking tot de voeding voor patiënten tot gevolg. De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor het goed begeleiden van de inzet van de medewerkers.
Voorplein JBZ	De cliëntenraad is voorstander van een plek dicht bij de ingang van JBZ, waar patiënten die slecht ter been zijn in en uit de auto kunnen stappen.
Advies jaarrekening 2018	Positief advies.
Kaderbrief 2020	De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor het realiseren van een integraal zorgpad, het bewaken van privacy in het dataverkeer, het ontwikkelen van innovaties en de samenwerking met de ketenpartners. Het bieden van maatwerk in het personeelsbeleid en een strakke monitoring van de financiën en doelmatigheid zijn in 2020 noodzakelijk.
Verdere dossieropenstelling MijnJBZ	De cliëntenraad vindt een verdere verkorting van publicatietermijnen, op een genuanceerde wijze, een goede zaak. Dit vergroot de mogelijkheden tot eigen regie voor de patiënt.
Trombose Zorg Dichtbij (TZD)	De cliëntenraad heeft de volgende vragen aan de Raad van Bestuur gesteld: Wat betekent de oprichting van TZD nu feitelijk

	<p>voor de patiënt? Welke voordelen, maar ook welke nadelen heeft dit besluit? Wordt er voor de nieuwe stichting een cliëntenraad opgericht? De Raad van Bestuur heeft deze vragen beantwoord. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over dit eerste deel van de adviesvraag.</p>
Multimediavoorziening voor patiënten	Positief advies
Fusie Stichting JBZ en ZANOB en Herinrichting ZANOB als RVE	De nieuwe te vormen apotheekorganisatie draagt bij aan een optimale farmaceutische zorg voor de patiënten van het JBZ. Positief advies.
Reglement cameratoezicht in relatie tot privacy	Na overleg met de afdeling juridische zaken en privacy heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.
Privacyreglement gegevens patiënten	Na overleg met de afdeling juridische zaken en privacy heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.
Plan Doelmatigheid-zorg: ambulante zorg en kliniek 2019 - 2021	Positief advies na de toelichting door de Raad van Bestuur op vragen van de cliëntenraad over de doelmatigheidsplannen.
Strategische samenwerking met Luscii	De cliëntenraad adviseert positief over de mogelijkheden voor thuismonitoring van bepaalde patiëntengroepen. De patiënt heeft hierdoor meer eigen regie over zijn behandeling.
Begroting 2020	Positief advies.

4. Aandachtspunten en activiteiten

Voeding

Voeding is een aandachtspunt voor de cliëntenraad. Eén lid van de cliëntenraad heeft in 2019 deel uit gemaakt van de JBZ Voedingscommissie. Er is gekozen voor het concept “Ons Menu voor U” van Sodexo. Dit nieuwe concept houdt in dat patiënten meerdere malen per dag verse maaltijden kunnen bestellen. Dit betekent dat na het realiseren van de bouw van een nieuwe keuken, de eerste afdelingen in december 2019 via dit voedingsconcept zijn gaan werken. De cliëntenraad juicht deze wijziging van voedingsconcept toe en blijft de komende jaren de ontwikkelingen rondom voeding 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. De onderwerpen van de enquêtes in 2019 waren:

- Gezonde leefstijl
- Voorkeur wijze maken controle afspraak
- Telefonische contacten
- Beschrijving JBZ
- Eerste indruk nieuwe website
- Bewegen tijdens een opname
- Drie goede vragen
- Mijn JBZ

De resultaten van het Digipanel worden teruggekoppeld naar de afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De uitkomsten van het Digipanel onderzoeken worden ook op de intranetpagina van de cliëntenraad vermeld. Verder wordt een samenvatting van de resultaten van de enquêtes in de nieuwsbrieven van de cliëntenraad opgenomen. Daarnaast bespreekt de cliëntenraad de resultaten van het Digipanel – daar waar de uitkomsten er aanleiding toe geven – met de Raad van Bestuur.

Activiteiten

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

- De door de cliëntenraad georganiseerde verkiezing voor de **Nightingaleprijs 2019** (de prijs voor de meest patiëntgerichte JBZ-medewerker) werd gewonnen door Marjo Pop, verpleegkundige neurologie. Marjo zet zich in voor mensen met een CVA en het verbeteren van de protocollen en processen daaromheen. Ze heeft deelgenomen aan de keten brede werkgroep “informatie voor mensen met een CVA” waarbij workshops en een zorgmarkt zijn georganiseerd. Aan de Nightingaleprijs is een bedrag van € 5000 verbonden. Dat bedrag mag de winnares inzetten ter verbetering van de patiëntenzorg op de afdeling waarop zij werkzaam is.
- De cliëntenraad was bij de **officiële start van de Kinderraad** op 19-02-2019
- Wij hebben deelgenomen aan de **beleidsdagen** van de Raad van Bestuur, waar de patiënten door een delegatie van de cliëntenraad werden vertegenwoordigd.
- De cliëntenraad was bij het **jaargesprek met de IGJ** op 18 maart 2019.
- Een delegatie van de cliëntenraad was toehoorder bij **spiegelgesprekken in het JBZ**; waar we leren van de ervaringen van patiënten die tijdens deze gesprekken worden gedeeld.

- We hebben tweemaal overleg gehad met de **regionale patiëntenverenigingen**. Tijdens deze bijeenkomsten is er in het kader van de strategie van het JBZ onder andere gesproken over de projecten: “Ontregel de zorg”, “Zorg in de laatste levensfase”, “Werken met praktijkverbinders” en “Alcoholproblematiek”. De uitkomsten van de metingen van het Digipanel worden ook in dit overleg besproken.
- Er is overleg geweest met de cliëntenraden van de deelnemende ziekenhuizen binnen het oncologiesamenwerkingsverband **Embraze** en het samenwerkingsverband **mProve**.
- De cliëntenraad blijft de **hoge parkeerkosten** voor patiënten, die vaak of voor langere tijd in het JBZ moeten worden opgenomen, onder de aandacht brengen bij de Raad van Bestuur.
- De cliëntenraad heeft bij de Raad van Bestuur aangedrongen op een overkapping van de **entree van het JBZ**. De overkapping tussen de parkeergarage en de entree van het JBZ is op 7 januari 2019 officieel geopend.
- In 2019 is er een **nieuwsbrief** uitgebracht. Met onze nieuwsbrief informeren we patiënten en medewerkers van het JBZ over onze activiteiten.
- De cliëntenraad participeert sinds 2017 in de overleggen van de **Commissie Ethiek**.
- Een delegatie van de cliëntenraad heeft in 2019 een werkbezoek gebracht aan de **Cardiologie afdeling en aan de afdeling Spoed Eisende Hulp**.
- Naar aanleiding van het sluiten van één operatiekamer heeft de cliëntenraad aan de Raad van Bestuur vragen gesteld over de **wachlijsten** binnen het JBZ.
- De cliëntenraad heeft op verzoek van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid de **klachtenregeling** van het Jeroen Bosch Ziekenhuis geëvalueerd. De cliëntenraad heeft de klachtencommissie geadviseerd om voortaan een jaarverslag op te stellen.
- De cliëntenraad was aanwezig bij het **beleefsymposium JBZ** op 16 mei 2019 en bij de **Open dag van het JBZ** op 18 mei 2019.

5. Samenstelling



In 2019 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.