



LUCHT

JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2020

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Visie en missie	4
3. Uitgebrachte adviezen	6
4. Aandachtspunten en activiteiten	7
5. Samenstelling	9

1. Voorwoord

We kijken terug op een buitengewoon en bewogen 2020 waarin de wereld geconfronteerd werd met het Covid-19 virus en we in een pandemie belandden.

Op de eerste maandag van het jaar werd de Nightingaleprijs op voordracht van collega's, uitgereikt aan een verpleegkundige die zich had onderscheiden in patiëntenzorg, beroepsontwikkeling en innovatie. Niemand kon toen vermoeden dat Marjo Pop, de winnares van de Nightingaleprijs, geen mogelijkheden zou hebben om de prijs te verzilveren in extra voorzieningen voor de patiëntenzorg op haar afdeling.

In maart 2020 werd in het JBZ al snel duidelijk dat alle aandacht, personele inzet en voorzieningen naar de vaak ernstig zieke Covid-19 patiënten moest gaan en dat de reguliere zorg sterk werd ingekrompen. Er werd een Outbreak Management Team (OMT) samengesteld onder leiding van de Raad van Bestuur om snel en adequaat te kunnen reageren op de overweldigende situatie. De cliëntenraad werd frequent geïnformeerd over de gang van zaken o.a. door wekelijks overleg met de bestuurssecretaris en de verslagen van het Outbreak Management Team (OMT). Tevens traden we in (digitaal) overleg met de Raad van Bestuur zodat we, ook in de context van de crisisorganisatie, op enkele vraagstukken onze adviesrol konden vervullen.

Na een betrekkelijk rustige zomerperiode stak eind september de tweede coronagolf de kop op, met opnieuw veel Covid-19 patiënten. Gedurende deze tweede golf (tot en met december 2020) werd de reguliere zorg zo min mogelijk afgeschaald, waardoor de werkdruk zeer hoog was voor alle medewerkers. Om zoveel mogelijk patiënten te helpen werden de mogelijkheden voor online consulten in versneld tempo ingevoerd en uitgebreid, hetgeen over het algemeen door de patiënten als positief en veilig werd ervaren. Inmiddels maken de online consulten deel uit van het standaard aanbod voor patiënten.

Onze grote dankbaarheid en diep respect voor de verpleegkundigen, artsen en alle ondersteunende functionarissen wil ik hier nogmaals namens de cliëntenraad uitspreken. De enorme betrokkenheid en toewijding voor elke patiënt is ongelooflijk indrukwekkend.

Met ingang van oktober 2020 zijn drie nieuwe leden toegetreden tot de cliëntenraad. Met inspanning van alle leden, vaak naast een drukke baan, hebben we ook gedurende dit bijzonder enerverend jaar geprobeerd om zo goed mogelijk op te komen voor de belangen van de patiënten. Namens de cliëntenraad spreek ik de hoop uit dat 2021 wat meer mogelijkheden zal bieden om de reguliere zorgverlening op te schalen, zodat iedereen de zorg die hij/zij nodig heeft kan ontvangen.

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.

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

Tijdens Coronapandemie is de besluitvorming in het JBZ belegd binnen het Outbreak Management Team (OMT) en zijn er minder voorgenomen besluiten van de raad van bestuur ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd. De raad van bestuur heeft de cliëntenraad zeer regelmatig op de hoogte gehouden van de actuele situatie in het JBZ door middel van online overleg.

De cliëntenraad heeft in 2020 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Trombose Zorg Dichtbij (TZD)	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. De Cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht betreffende de oprichting van de Stichting TZD en de aanstelling van een kwartiermaker en ziet verdergaande plannen in aanloop naar de fusie graag tegemoet. *
Herinrichting Transferbureau	Voor de patiënt is gebaat bij de juiste zorg, door de juiste hulpverlener, op de juiste plaats en het juiste moment. De cliëntenraad adviseert positief over de nadere uitwerking van de herinrichting van het transferbureau.
Toetreding Zuyderland Medisch Centrum tot het mProve netwerk	In aansluiting op de door de raad van bestuur gegeven toelichting in het overleg van 6 februari 2020 heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd over de toetreding van het Zuyderland Medisch Centrum tot het mProve netwerk.
Jaarrekening 2019	Positief advies.
Begroting 2021	Positief advies. Waarin is opgemerkt dat de gevolgen van de COVID-19 crisis een stempel zullen drukken op de zorgsystemen en de financiële gevolgen hiervan.

* Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag is besloten dat het JBZ niet deelneemt in de Stichting Trombosezorg Dichtbij.

4. Aandachtspunten en activiteiten

1. Netwerkzorg

De cliëntenraad heeft in haar jaarplan aangegeven zich in 2020 te willen focussen op “netwerkzorg”. Tijdens de Coronapandemie in 2020 is samenwerking een belangrijk onderwerp gebleken. Veel nieuwe samenwerkingsvormen tussen het JBZ, de huisartsen en de VVT-sector werden ontwikkeld om de zorg voor de grote stroom coronapatiënten te optimaliseren. Er werd o.a. gestart met COVID-zorg thuis en de thuismonitoring van verschillende patiëntengroepen.

2. Rol van de cliëntenraad bij strategie en organisatorische ontwikkelingen

Zoals verwoord in onze missie houden we ons bezig met het toetsen van het beleid van het JBZ en de effecten van beleidsplannen voor de patiënt. We hebben minimaal vier keer per jaar overleg met de raad van bestuur, jaarlijks met de raad van toezicht en met het bestuur van de Bossche Specialisten Coöperatie (BBSC) en de ondernemingsraad en meerdere keren per jaar met de Verpleegkundige Staf. Bij adviesaanvragen zijn we zeer alert op de impact voor en het belang van de patiënt. Meer patiëntregie, heldere en begrijpelijke communicatie en informatie, zorg voor kwetsbaren en kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg blijven voortdurend onze aandachtsgebieden.

3. Organisatie cliëntenraad

De nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) 2018

De cliëntenraad van het Jeroen Bosch Ziekenhuis behartigt de belangen van patiënten/bezoekers en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur. De nieuwe wet WMCZ 2018 versterkt de positie van de cliëntenraad binnen de zorginstelling. De wet is in juli 2020 vastgesteld en is in werking getreden op 1 januari 2021. In verband hiermee heeft de cliëntenraad samen met de raad van bestuur een nieuwe medezeggenschapsregeling en een nieuw huishoudelijk reglement voor de cliëntenraad van het JBZ opgesteld.

Digipanel

Als bedenker van het Digipanel zet de cliëntenraad samen met de afdeling Marketing, Communicatie & Customer Relations, een aantal keer per jaar een digitale enquête uit onder circa 1000 deelnemers. De onderwerpen van de enquêtes in 2020 waren:

- (Ont)regel de zorg
- Ervaringen met het transferbureau
- Beveiligd mailen
- Naar het JBZ in coronatijd?
- Opstarten uitgestelde urgente zorg

De resultaten van het Digipanel worden teruggekoppeld naar de afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De uitkomsten van de onderzoeken worden ook op de intranetpagina van de cliëntenraad vermeld. Een samenvatting van de resultaten van de enquêtes wordt 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:

- Door de coronacrisis, die in maart 2020 begon, heeft de cliëntenraad minder in het JBZ kunnen vergaderen. Er is wel regelmatig **online overleg** met de leden van de cliëntenraad en met de raad van bestuur geweest.
- De Cliëntenraad is uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de **accreditatie** van het JBZ door Joint Commission International (JCI).
- In de Cliëntenraadvergadering van 23-01-2020 is de memo **Poliklinische Pijnscreening** d.d. 23-12-2019 van de Pijncommissie besproken. De Cliëntenraad onderschrijft het JBZ-standpunt ten aanzien van het niet standaard screenen en registreren van pijn bij alle poliklinische patiënten. De cliëntenraad volgt hierbij de lijn van de JBZ - strategieprojecten "Ontregel de zorg" en "Samen beslissen".
- De cliëntenraad heeft de **leidraad van het Ethisch Team** betreffende COVID-19 zorg in het JBZ en de keuzes die gemaakt moeten worden bij het bereiken van crisisfase 3 en 4 van de pandemie besproken. Gestreefd wordt naar optimale en menswaardige zorg voor patiënten met COVID-19.
- In april, september en december 2020 is er **overleg met de Verpleegkundige staf** geweest, o.a. naar aanleiding van de Coronacrisis.
- De cliëntenraad heeft overlegd over de noodzakelijke zorg voor **kwetsbare ouderen** met geriaters Esther Cornegé en Angèle Kerckhoffs.
- Tijdens de **beleidsdag** van de raad van bestuur, heeft een delegatie van de cliëntenraad de patiënten van het JBZ vertegenwoordigd.
- Door de Coronacrisis was er in 2020 helaas geen overleg met de **regionale patiëntenverenigingen** mogelijk.
- Ook het overleg met de cliëntenraden van de deelnemende ziekenhuizen binnen de samenwerkingsverbanden **Embraze** en **mProve** moesten worden uitgesteld.
- 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.
- In 2020 is er een **nieuwsbrief** uitgebracht. Met onze nieuwsbrief informeren we patiënten en medewerkers van het JBZ over onze activiteiten.
- De cliëntenraad participeerde ook in 2020 in het overleg van de **Commissie Ethiek**.
- De cliëntenraad heeft door middel van een **banner** in de centrale hal alle JBZ-medewerkers laten weten dat we trots op ze zijn!



5. Samenstelling



Tot 1 oktober 2020 bestond de cliëntenraad uit (v.l.n.r.):

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Rob Blatter, vicevoorzitter cliëntenraad (i.v.m. de coronacrisis is het lidmaatschap verlengd van 1 juli tot 1 oktober 2020)

Catrien Verhoeven, lid cliëntenraad (i.v.m. de coronacrisis is het lidmaatschap verlengd van 1 juli tot 1 oktober 2020)

Sjef Marcelis, lid cliëntenraad (i.v.m. de coronacrisis is het lidmaatschap verlengd van 1 juli tot 1 oktober 2020)

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

Nieuwe leden vanaf 1 oktober 2020:



Maud Beljaars, lid cliëntenraad



Carolien Hooymans, lid cliëntenraad



Henk Roozendaal, lid cliëntenraad

Bereikbaarheid

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