



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2021

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Visie en missie	4
3. Uitgebrachte adviezen	6
4. Aandachtspunten en activiteiten	7
5. Samenstelling	10

1. Voorwoord

We kijken terug op wederom een bijzonder jaar waarin de COVID-19 pandemie de samenleving en ook ons Jeroen Bosch Ziekenhuis in zijn greep hield.

Van de samenleving werd veel gevraagd door verschillende lockdowns, maar van de ziekenhuizen werd nog veel meer gevraagd. Een jaar lang continue werken op de top van je kunnen is bijna een onmogelijke prestatie. Daarom is er vanuit de cliëntenraad van het Jeroen Bosch Ziekenhuis hiervoor zeer grote waardering.

De aansturing en organisatie van het JBZ werd via de voortzetting van het Out Break Managementteam (OMT) op een crisis aangepast. Daarmee veranderde ook de rol en inbreng van de cliëntenraad. De raad van bestuur heeft door een aantal extra maatregelen geprobeerd om de cliëntenraad zoveel mogelijk bij de ontwikkelingen in het ziekenhuis te betrekken, waaronder ook de manier waarop de schaarse zorg zo goed mogelijk verdeeld kon worden.

In de zomer van 2021 was de hoop dat we het ergste van de coronapandemie achter de rug hadden en ontstond er ruimte voor het verminderen van de opgelegde maatregelen. In de herfst van 2021 werd duidelijk dat er weer een nieuwe COVID-19-variant genaamd Omikron aan kwam en moesten alle zeilen weer worden bijgezet. Opnieuw werd veel gevraagd van de medewerkers van het JBZ.

In het afgelopen jaar hebben we afscheid genomen van enkele leden waaronder onze voorzitter en zijn er een aantal nieuwe leden in de cliëntenraad benoemd. In coronatijd hebben we geprobeerd deze mensen hun weg te laten vinden in het functioneren van de cliëntenraad.

We hopen in 2022 langzaam maar zeker weer naar een normale situatie toe te kunnen groeien, ook al zal naar verwachting van Ernst Kuipers, minister van VWS, COVID-19 niet meer weggaan.

Henk Roozendaal
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 steeds 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 2021 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Toetreding Noordwest ziekenhuisgroep tot het mProve netwerk	Positief
Instellen Commissie Patiënten Prioritering (CPP)	Positief
Evaluatie accreditatiesysteem JBZ	Positief
Profiel voorzitter RvT JBZ	Positief
Jaarrekening JBZ 2020	Positief
Instemmingsverzoek vacature lid klachtencommissie	Positief
Benoeming voorzitter RvT JBZ	Positief
Advies Commissie Patiënten Prioritering	Positief
Continuering Intensieve Samenwerking Afdeling	Positief
Tweede Sport Medisch Centrum De meet	Positief
Juridische fusie Stichting Trombosedienst	Positief
Indeling Klinisch beddenhuis	Geen advies uitgebracht
Profiel lid RvT	Positief

Ongevraagd advies betreffende:	Reactie raad van bestuur
De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor het verbeteren van de smaak van koffie op de verpleegafdelingen JBZ	De vraag is voorgelegd aan het servicebedrijf. Na een vertraging door COVID worden in het 4e kwartaal 2021 de koffieapparaten in huis 1 op 1 vervangen.
De cliëntenraad heeft de raad van bestuur gevraagd ook patiënten van buiten het verzorgingsgebied van het JBZ toe te laten.	De raad van bestuur begrijpt de zorgen van de cliëntenraad en is nader met de cliëntenraad in gesprek gegaan tijdens een overlegvergadering over de afwegingen en consequenties wederzijds.

4. Aandachtspunten en activiteiten

4.1. Netwerkzorg

Tijdens de coronapandemie in 2021 is de samenwerking tussen het JBZ, de huisartsen en de VVT-sector verder ontwikkeld om de zorg voor de grote stroom coronapatiënten te optimaliseren. COVID-zorg thuis en thuismonitoring van verschillende patiëntengroepen gaf verlichting aan de opnamedruk in het JBZ en werd als prettig ervaren door de deelnemende patiënten. De cliëntenraad ziet veel kansen in zorg thuis met monitoring/begeleiding door het JBZ en volgt deze ontwikkeling met belangstelling.

4.2. 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, het bestuur van de Bossche Specialisten Coöperatie (BBSC), de ondernemingsraad en meerdere keren per jaar met de Verpleegkundige Staf. Bij adviesaanvragen zijn we zeer alert op de impact voor de patiënt en het belang van de patiënt. Meer patiëntregie, heldere en begrijpelijke communicatie en informatie, zorg voor kwetsbaren en de kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg blijven voortdurend onze aandachtsgedebieden. In 2021 was een veel terugkerend onderwerp de verdeling van de schaarse zorg: hoe wordt voor zoveel mogelijk patiënten de noodzakelijke zorg zo kort mogelijk uitgesteld.

4.3. 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.

4.4 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 2021 waren:

- Hulp bij gebruik digitale middelen JBZ, vindbaarheid informatie op de website
- Ervaringen met uitgestelde zorg en buitenlocaties
- Voorkeur bij controle afspraken, ervaringen telefonische afspraken en gezondheidsapps, beoordeling animatiefilmpjes.

De resultaten van het Digipanel worden teruggekoppeld aan de afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De uitkomsten van de onderzoeken worden ook op de intranetpagina van de cliëntenraad geplaatst. 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 wanneer de uitkomsten er aanleiding toe geven met de raad van bestuur.

4.5 Activiteiten

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

- Tijdens de coronacrisis, die in maart 2020 begon en ook in 2021 voortduurde, heeft de cliëntenraad minder in het JBZ kunnen vergaderen. De cliëntenraad heeft daardoor regelmatig **online overleg gevoerd met de raad van bestuur**.
- Een lid van de CR heeft deelgenomen aan de bijeenkomst van M&I Partners in februari 2021 over de **implementatie van AI** binnen het JBZ
- Een lid van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan de **PRI infuusprikken voor endoscopiepatiënten**.
- Op 28 januari is het **onderwerp Triëren en prioriteren** met een delegatie van de cliëntenraad besproken.
- Op 18 februari heeft een delegatie van de cliëntenraad **gesproken met de manager bedrijfsvoering van de RVE Zorgsamenwerking**.
- Leden van de CR hebben deelgenomen aan **Webinars van mProve** over zorgverlening aan patiënten met lage gezondheidsvaardigheden/laaggeletterdheid/geen beheersing van de Nederlandse taal.
- Op 25 maart heeft de CR gesproken met de afdeling patiëntenvoorlichting over de activiteiten in het JBZ voor **patiënten met lage gezondheidsvaardigheden** en de inzet van tolken voor patiënten die onvoldoende Nederlands spreken.
- In maart 2021 was het jaarlijkse **overleg met de Ondernemingsraad**
- In maart, juni en december 2021 is er **overleg met de Verpleegkundige staf** geweest, o.a. naar aanleiding van de coronacrisis.
- In april / september heeft de Cliëntenraad vragen gesteld over de transparantie en **zeggenschap van patiënten over het gebruik van data en lichaamsmateriaal** voor wetenschappelijk onderzoek en AI.
- Op 29 april was er een gesprek over het **Bebright kwaliteit assessment** op verzoek van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid
- Tijdens de digitale **JBZ beleidsmiddagen** vertegenwoordigt een delegatie van de cliëntenraad de patiënten van het JBZ.
- Via Zoom was er op 15 april en 9 september 2021 een digitaal overleg van de cliëntenraad en de raad van bestuur met de **regionale patiëntenverenigingen**.
- De cliëntenraad is geïnterviewd door Bureau Strikt over de **oproepsystemen in het JBZ**
- Bij het **mProve netwerk event** op 28 juni 2021 was de cliëntenraad online vertegenwoordigd.
- De cliëntenraad blijft de **hoge parkeertarieven** voor patiënten, die vaak of voor langere tijd in het JBZ moeten worden opgenomen, onder de aandacht brengen bij de raad van bestuur.
- Op 10 juni jl. was er de **teambuilding** van de cliëntenraad in de IJzeren Man in Vught
- De cliëntenraad participeerde ook in 2021 in het overleg van de **Commissie Ethiek**.
- In juli is het **project videoconsult** van het innovatie team met een delegatie van de cliëntenraad besproken.
- Op 14 oktober jl. heeft een delegatie van de cliëntenraad op uitnodiging van geriater Karin Keijsers een bezoek gebracht aan de **Intensive samenwerking Afdeling**.
- Het **overleg met het Bestuur van de Bossche Specialisten Coöperatie** was op 14 oktober 2021.

- De CR heeft met de afdeling **Kwaliteit en Veiligheid** afgestemd welke informatie wij graag twee keer per jaar ontvangen, ter voorbereiding van een gesprek met de afdeling in maart en oktober van elk jaar over de actuele ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid.
- Op 21 oktober was een delegatie van de cliëntenraad aanwezig bij de **Strategie Boostcamp over kwetsbare ouderen**.
- De jaarlijkse **evaluatiebijeenkomst** van de cliëntenraad was op 4 november 2021

5. Samenstelling

In 2021 bestond de cliëntenraad uit:

Annie van der Ven, voorzitter cliëntenraad tot 31-12-2021

Henk Roozendaal, lid cliëntenraad, lid dagelijks bestuur cliëntenraad vanaf 4 februari 2021

Diana Abels, secretaris tot 1 maart 2021, daarna lid cliëntenraad tot 31-12-2021

Maud Beljaars, lid cliëntenraad, secretaris cliëntenraad vanaf 1 maart 2021

Remko Wildeboer, lid dagelijks bestuur cliëntenraad tot 1 september 2021

Ingeborg van den Hoven, lid cliëntenraad, lid dagelijks bestuur vanaf 1 oktober 2021

Erdoğan Saçan, lid cliëntenraad vanaf 1 januari 2021

Maya van de Donk, lid cliëntenraad vanaf 1 september 2021

Carolien Hooymans, lid cliëntenraad

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Toos Biesheuvel, ambtelijk secretaris cliëntenraad

Nieuwe leden in 2021:



Erdoğan Saçan, lid cliëntenraad vanaf 1 januari 2021



Maya van de Donk, lid cliëntenraad/financiële commissie cliëntenraad vanaf 1 september 2021

Bereikbaarheid

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