

JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD

REINIER DE GRAAF ZIEKENHUIS

2020

1 Inleiding

In dit jaarverslag beschrijft de cliëntenraad van het Reinier de Graaf Ziekenhuis (in dit jaarverslag ook: Reinier of RdGG) zijn activiteiten in 2020. De cliëntenraad is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan dat functioneert op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De cliëntenraad behartigt de belangen van de patiënt. Het Reinier de Graaf Ziekenhuis maakt deel uit van de Reinier Haga Groep (RHG). Er is geen centrale of gezamenlijke cliëntenraad.

2 Het verslagjaar in vogelvlucht

Het Coronavirus en de daardoor veroorzaakte ziekte COVID-19 domineerde in 2020 de wereld, Nederland, de gezondheidszorg, de ziekenhuizen en dus ook de zorg voor patiënten van Reinier. De eerste signalen kwamen in januari, gevolgd in het voorjaar door de intelligente lockdown, gebrek aan hulpmiddelen, een vol ziekenhuis met schone en vuile afdelingen, een volle IC, opschaling van de zorg, noodgebouwen, uitgestelde reguliere zorg, thuis werken en digitaal vergaderen.

De zomer was relatief rustig en in het najaar was er weer sprake van een stijging van de besmettingen, raakten het ziekenhuis en de IC weer vol en dreigde code zwart.



De gevolgen die deze crisis voor Reinier had, wordt goed geïllustreerd door onderstaande berichten uit de media en van het intranet van het huis.

Mondkapjesfabriek draait op volle toeren, WOS 16-04-20

... In het schoolgebouw van ROC Mondriaan wordt hard gewerkt aan een voorraad mondkapjes voor het Reinier de Graaf ziekenhuis in Delft. Ook regiogenoten helpen mee. Na bijna drie productieweeken zijn er al 8.000 mondkapjes gefabriceerd, weet schooldirecteur Vincent van Eijck. De productielijn is opgezet in samenwerking met chemiebedrijf DSM en de TU Delft. Het mondkapje beschermt zorgpersoneel tegen het coronavirus. "We produceren met heel veel vrijwilligers, daar zijn we ontzettend blij mee", aldus projectcoördinator Monique Elsing van het Reinier de Graaf Gasthuis.



Omroep West, 6 oktober 2020

Het aantal coronaopnames in onze regio stijgt hard en dat heeft gevolgen voor de reguliere zorg. 'Als het zo doorgaat, zoals we de laatste dagen zien, dan voorspel ik dat we de komende weken echt in de problemen komen om alle patiënten de zorg te kunnen bieden die ze nodig hebben', aldus Carina Hilders, directievoorzitter van het Reinier de Graaf ziekenhuis.

ReinierNet 19 november 2020

"Wij blijven overeind voor jou! Houd jij je aan de regels voor ons?" Dat is de slogan van de Reinier-campagne 'Respect', die we op 17 november zijn gestart. Aanleiding hiervoor is dat onze medewerkers steeds vaker te maken krijgen met patiënten en bezoekers die de coronamaatregelen niet opvolgen. Onze zorgprofessionals vertellen de komende weken hoe ze er alles aan doen om in deze zware coronatijd zelf overeind te blijven. Dit lukt hen alleen als iedereen zich aan de coronamaatregelen houdt. Hiermee beschermen we onze kwetsbare patiënten, bezoekers én onszelf tegen het coronavirus...."

ReinierNet, 7 december 2020

Vandaag openen we in het Diaconessenhuis in Voorburg een tijdelijke verpleegafdeling voor non-COVID patiënten die wachten op thuiszorg of een plek in een verpleeghuis. Met deze tijdelijke noodoplossing komt capaciteit vrij voor patiënten die in het Gasthuis in Delft specialistische

ziekenhuiszorg nodig hebben. En dat is nodig, want tijdens deze tweede coronagolf blijft de druk op het aantal beschikbare ziekenhuisbedden en onze zorgverleners groot. Onder supervisie van de behandelend arts en betrokkenheid van huisartsen, leverden verpleegkundigen, zorgassistenten en verzorgenden de best mogelijke zorg op deze afdeling in Voorburg. Daarnaast staan vrijwilligers, die ook afkomstig zijn uit andere branches zoals de horeca en luchtvaartindustrie, dag en nacht voor de patiënten klaar. Er is plaats voor 12 patiënten met mogelijke uitbreiding naar meer patiënten....

COVID-19 had niet alleen impact op de zorg voor patiënten, maar leidde ook tot uitstel of afstel van veel routines daaromheen. De NIAZ-audit werd uitgesteld tot zomer 2021, geplande spiegelgesprekken gingen niet door, tracer audits¹ werden niet of digitaal uitgevoerd, de What matters to you dag² verviel, de jaarlijkse educatieve wandeling van de cliëntenraad in het ziekenhuis vond niet plaats. Hierdoor had de cliëntenraad minder mogelijkheden om te ervaren hoe de zorg voor patiënten werd uitgevoerd en ervaren en bovendien konden de leden van de raad niet meer fysiek samenkomen, maar moesten ze virtueel vergaderen. En tenslotte legde de voorzitter van de raad van bestuur van RHG zijn functie neer om minister te worden.

NOS, 20 maart 2020

Oud-staatssecretaris Martin van Rijn van de PvdA wordt de nieuwe minister voor Medische Zorg, heeft premier Rutte zojuist bekendgemaakt. Het is voor drie maanden en op verzoek van het kabinet, zegt Rutte. Van Rijn treedt op persoonlijke titel toe tot het kabinet.

Hij volgt VVD'er Bruno Bruins op, die gisteren ontslag nam vanwege ernstige oververmoeidheid. Rutte is blij dat Van Rijn ja heeft gezegd "omdat hij meteen beschikbaar is en ik enorm veel vertrouwen in hem heb".

Van Rijn is goed ingevoerd in de zorgsector. Hij is nu voorzitter van de raad van bestuur van de Reinier Hagagroep, met ziekenhuizen in Den Haag, Delft en Zoetermeer. In het kabinet-Rutte II was hij samen met minister Schippers verantwoordelijk voor grote veranderingen en bezuinigingen in de zorg....

Naast alle drukte rondom COVID speelden nog andere relevante zaken: het Orthopedische Centrum van RHG (RHOC) ging patiënten behandelen, de ontvlechting van RHG vorderde en de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen werd van kracht.

ReinierNet, 29 juni 2020

Opening Reinier Haga Orthopedisch Centrum

Het Reinier Haga Orthopedisch Centrum (RHOC) in Zoetermeer is vandaag geopend. Op 7 juli worden de eerste patiënten ontvangen.

...Het Reinier Haga Orthopedisch Centrum is een initiatief van het HagaZiekenhuis, het Reinier de Graaf Ziekenhuis en het LangeLand Ziekenhuis. Twintig orthopeden en een sportarts uit de drie ziekenhuizen bieden hier orthopedische zorg voor patiënten uit heel Nederland. Patiënten kunnen nog steeds vier dagdelen per week op de poli in Delft terecht voor het eerste consult. Daarna wordt de patiënt doorverwezen naar het Orthopedisch Centrum. Kinderen tot en met 16 jaar blijven in het Gasthuis en ook de orthopedische traumazorg blijft in Delft....

Nieuwsbrief NCZ juni 2020

Nieuwe wet geeft cliënten meer invloed

Bestuurders kunnen vanaf 1 juli niet meer om hun cliëntenraden heen. Dan gaat de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 in. Deze wet geeft cliëntenraden – en daarmee cliënten – meer macht en invloed. En dat was hard nodig, betoogt Marika Biacsics, directeur van koepelorganisatie NCZ, die tien jaar voor deze wet heeft gestreden. 'Klant is koning geldt nog lang niet in de zorg.'



¹ Traceraudit is een auditmethodiek waarbij het proces dat de cliënt doorloopt centraal staat en waarbij men inzicht verwerft in best practices en risico's en verbetermogelijkheden worden verkend.

² Gedurende deze dag worden patiënten extra verwend en bevraagd over hun wensen met betrekking tot de zorg en het ziekenhuis.

De raad stelt het op prijs dat hij in 2020 gevraagd werd om te participeren in ontwikkeltrajecten en constateert dat de mening van de raad in het ziekenhuis gewaardeerd wordt. Net als in de voorafgaande jaren heeft de raad de samenwerking met de directie en de medewerkers van Reinier als zeer positief ervaren en hij spreekt graag zijn vertrouwen uit in het personeel en de leiding van het ziekenhuis. De cliëntenraad heeft veel waardering voor de wijze waarop medewerkers en vrijwilligers zich inzetten voor optimale zorg voor de patiënten van het Reinier de Graaf Ziekenhuis.

3 Samenstelling

De cliëntenraad had in 2020 de volgende leden:

Rol	Naam
Voorzitter	M. (Max) Kommer
secretaris	J. (Jenny) Goedhart (herbenoemd in 2020 voor tweede termijn)
lid	A. (Anja) Pieterman
lid	R. (Ria) Havekes (herbenoemd in 2020 voor tweede termijn)
lid	H. (Hans) v. d. Moolen
lid, sinds 1/2/2020	N. (Nicole) Hofman
lid, sinds 1/2/2020	A. (Adri) Peekstok

Ambtelijk secretaris was T. (Tine) Abbinga.

4 Wettelijke basis, uitgangspunten, werkplan

De **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz)** vormt de basis voor de werkzaamheden van de cliëntenraad. Deze wet is in 2018 geactualiseerd (Wmcz 2018); de gewijzigde wet is op 1 juli 2020 van kracht geworden. Om goed te zijn voorbereid volgden de leden van de raad de ontwikkelingen op het gebied van de (patiënten) medezeggenschap. Een aantal leden nam in 2020 deel aan Webinars over de nieuwe Wmcz en over patiëntenparticipatie.

Nieuwsbrief NCZ juni 2020

Nieuwe wet geeft cliënten meer invloed

In de nieuwe wet krijgt de cliëntenraad in plaats van ‘verzwaard adviesrecht’ instemmingsrecht. Biacsics: ‘Geen instemming betekent dat een bestuurder niet door kan met zijn of haar plan. Hij of zij kan dan naar een geschillencommissie stappen, maar zover wil je het natuurlijk niet laten komen. Het is dan ook vooral een prikkel om te komen tot een gezamenlijk besluit en om de cliëntenraden al in een vroeg stadium te betrekken. Dat is enorme winst. Op die manier krijgen cliëntenraden echt invloed op de besluitvorming en wordt het cliëntenperspectief beter gehoord.’

Hoe de medezeggenschap van patiënten binnen Reinier feitelijk is geregeld, is vastgelegd in het instellingsbesluit cliëntenraad en de medezeggenschapsregeling. Omdat de nieuwe wet de cliëntenraad niet alleen instemmingsrecht geeft op een aantal onderwerpen waar eerder slechts adviesrecht gold, maar ook regelt dat de Medisch Specialistische Bedrijven verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen, moest deze medezeggenschapsregeling worden aangepast. In overleg met de directie en het Bestuur Medisch Specialististen Coöperatief (BMSC) is een nieuwe regeling opgesteld. In deze regeling is ervoor gekozen dat de cliëntenraad van Reinier tevens de cliëntenraad van het Medisch Specialististen Coöperatief (MSC) RdGG U.A. is. Ingangsdatum van de nieuwe regeling is 1 januari 2021.

In het verslagjaar is de vraag aan de orde geweest of de cliëntenraad van het Reinier de Graaf Ziekenhuis ook de cliëntenraad zou moeten zijn van het laboratorium (RHMDC) nu dit door de fusie met de Trombosedienst Delft ook “eigen” patiënten heeft. Besloten is de patiëntvertegenwoordiging in handen te geven van landelijk werkende Cliëntenraad TromboseDiensten, die deze functie ook al vervulde t.b.v. de Trombosedienst Delft.

De cliëntenraad hanteert een aantal uitgangspunten. Allereerst onderschrijft de raad de missie van het ziekenhuis: het leveren van de juiste zorg, op de juiste plaats en op het juiste moment.

Missie Reinier de Graaf Ziekenhuis

Als oudste ziekenhuis van Nederland biedt het Reinier de Graaf Ziekenhuis de juiste zorg, op de juiste plaats, op het juiste moment. Hiervoor is een omgeving en een cultuur waarin continu leren en verbeteren wordt aangemoedigd en ondersteund onmisbaar, net als een omgeving waarin wordt gestuurd op kwaliteit en doelmatigheid.

De cliëntenraad wil bijdragen aan het werken conform deze missie en in het bijzonder de kwaliteit, veiligheid en beleving van de zorg binnen Reinier bevorderen door het vanuit cliëntperspectief gevraagd en ongevraagd adviseren van directie (en medewerkers) van Reinier respectievelijk de raad van bestuur van de RHG.

Om dit te kunnen doen, vormen de leden van de cliëntenraad zich een indruk van de ervaringen van de patiënten van het ziekenhuis door open te staan voor informatie en signalen van patiënten en derden, houden zij zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg en in het ziekenhuis. De raad doet dat binnen de (tijds)beperkingen die het vrijwillige karakter van het raadslidmaatschap met zich meebrengt.

Om focus aan te brengen in de werkzaamheden stelt de raad jaarlijks een werkplan op waarin hij op basis van deze uitgangspunten onder andere een aantal inhoudelijke keuzes vastlegt.

Werkplan 2020

Bij het verzamelen van informatie en het adviseren van de directie hanteert de raad de volgende inhoudelijke invalshoeken:

- *patiëntervaringen en de beleving van de patiënt,*
- *medisch- en zorginhoudelijke ontwikkelingen en kwaliteitsborging,*
- *gastvrijheid (niet-medische dienstverlening aan patiënten en bezoekers) respectievelijk facilitering van de zorg en het medisch handelen en*
- *strategische en bestuurlijke zaken die relevant zijn voor de realisering van de voorgaande drie punten.*

Daarnaast besteedt de raad aandacht aan de communicatie naar patiënten, directie en medewerkers en reflecteert de raad op het eigen functioneren.

De aandachtsgebieden zijn verdeeld over de leden van de raad.

5 Realisatie Werkplan

In het verslagjaar hanteerde de cliëntenraad het werkplan voor 2019/2020 als leidraad. Hierin heeft de raad bovenstaande voornemens vertaald naar concrete acties. In het najaar is dit werkplan geëvalueerd en op onderdelen geactualiseerd en is versie 2020/2021 opgesteld.

In 2020 heeft de cliëntenraad 10 keer vergaderd op zijn vaste vergadermoment op de woensdagochtend. Daarnaast zijn twee aparte bijeenkomsten rond een thema belegd. Door COVID konden de meeste vergaderingen niet op locatie plaatsvinden, maar kwam de raad online bijeen.

Tijdens vrijwel elke vergadering zijn actuele onderwerpen besproken met de directievoorzitter van Reinier. Voor de bespreking van meer specifieke onderwerpen heeft de cliëntenraad tweemaal gasten uitgenodigd in zijn vergadering. Het hoofd van de afdeling Dialyse en Endoscopie praatte de cliëntenraad bij over het ophalen en vertalen van patiëntervaringen op de afdeling. De manager van het Bureau Transmurale Zorg informeerde de cliëntenraad over de wijze waarop het bureau de schakelfunctie invult tussen de zorg in het ziekenhuis en de zorg die buiten het ziekenhuis wordt verleend door huisartsen, verpleeghuizen e.d.. Hiernaast hebben leden van de raad tientallen gesprekken gevoerd met medewerkers van het ziekenhuis, medisch specialisten en betrokkenen buiten de organisatie.

De raad heeft gereageerd op alle adviesaanvragen die hij van de directie van het Reinier of de raad van bestuur van de RHG ontving en ook ongevraagd een aantal adviezen uitgebracht of anderszins de belangen van de patiënten behartigd. In onderstaande worden de activiteiten van de raad gepresenteerd naar de vier invalshoeken van het werkplan.

5.1 Patiëntervaringen en de beleving van de patiënt

Conform het werkplan wilde de cliëntenraad speciale aandacht geven aan de ervaringen van patiënten wat betreft behandeling, verpleging en gastvrijheid. Bij het verzamelen van informatie over de ervaringen van de patiënten gebruikt de raad zo veel mogelijk informatie die door het ziekenhuis wordt verzameld. Zo heeft de raad het jaarverslag van de klachtenfunctionaris bestudeerd en heeft hij hierover met de klachtenfunctionaris van gedachten gewisseld.

Daarnaast heeft de raad waar mogelijk deelgenomen aan door het ziekenhuis georganiseerde activiteiten die inzicht geven in de ervaringen van de patiënt.

Door COVID konden veel van de door het ziekenhuis geplande spiegelgesprekken niet doorgaan. De cliëntenraad was aanwezig tijdens de gesprekken die wel plaatsvonden bij de AOA en de voetenpoli bij Vaatchirurgie.

Begin 2020 was een lid van de cliëntenraad als toehoorder aanwezig bij de traceraudit³ bij Nucleaire Geneeskunde.

In de voorgaande jaren heeft de cliëntenraad diverse keren aandacht gevraagd voor (de communicatie over) het zorgtraject van de ketaminepatiënten. In 2020 heeft de cliëntenraad een update over de stand van zaken van de directie ontvangen. In april ontving de cliëntenraad een noodkreet van een patiënt i.v.m. het stopzetten van de ketaminebehandeling als gevolg van COVID. De cliëntenraad heeft hierover gesproken met de directie en BMSC. Enkele ketaminepatiënten hebben aanvullende zorg binnen Reinier ontvangen.

In februari heeft de voorzitter van de cliëntenraad een presentatie over het werk van de raad verzorgd voor de reumapatiëntenvereniging Delft. Hier zijn ook ervaringen en wensen van patiënten opgehaald.

5.2 Medisch- en zorginhoudelijke ontwikkelingen en kwaliteitsborging

De cliëntenraad wil op de hoogte blijven van medische en zorginhoudelijke ontwikkelingen binnen en buiten het ziekenhuis. Hiertoe heeft de raad een aantal activiteiten ontplooid.

Zorg tijdens COVID

Om zicht te krijgen op de zorg voor COVID-patiënten en de gevolgen voor alle andere patiënten van het ziekenhuis heeft de cliëntenraad veel informatie gezocht en gesprekken gevoerd. Dit gebeurde tijdens het structurele overleg met de directie tijdens de vergaderingen van de raad, de (virtuele) zeepkistsessies en tijdens bilateraal overleg met de directie, leden van BMSC, de manager kwaliteit, de manager planbare zorg en de voorzitter van de Verpleegkundige Raad (VR).

De cliëntenraad kreeg informatie over de bezetting, de op- en afschalingsplannen, de risico's en zorgen, de belasting van het personeel, de versnelde implementatie van video-consulten, de tijdelijke zorgafdeling in Voorburg.

De cliëntenraad constateerde dat de organisatie en individuele medewerkers uitzonderlijke prestaties leverden en dat er veel aandacht was voor de (na)zorg voor zowel patiënten (nazorgpoli) als voor medewerkers. Hij heeft dat op diverse momenten en uiteenlopende wijzen uitgesproken, onder andere via een brief aan de directie en blogs op het intranet.

Blog Reiniernet, maart 2020

Alle goeds, en sterkte

Beste medewerkers en vrijwilligers van Reinier

De komende dagen, weken en misschien wel maanden worden waarschijnlijk heel zwaar. Van jullie -van alle medewerkers in de zorg- zal het uiterste gevraagd worden om de gevolgen van de uitbraak van het Corona-virus op te vangen. Als cliëntenraad van Reinier weten we zeker dat iedereen zich tot het uiterste zal inzetten. Daarvoor nu al onze dank.

We hebben ons ook afgevraagd wat we zelf zouden kunnen doen. Het antwoord is natuurlijk simpel: we moeten jullie niet in de weg lopen. En we moeten ondersteunen waar dat mogelijk is. Aan de directie hebben we daarom laten weten dat we zorgvuldig willen omgaan met ons adviesrecht. In een crisissituatie moeten beslissingen die de directie of medische staf

³ Auditmethodiek waarbij het proces dat de cliënt doorloopt centraal staat en waarbij men inzicht verwerft in best practices en risico's en verbetermogelijkheden verkend worden.

noodzakelijk vinden voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg, snel genomen kunnen worden en ook doorgevoerd. Daar hoeven we niet eerst uitgebreid over te praten - we hebben er gewoon vertrouwen in dat iedereen binnen Reinier het goede zal doen. We hebben ook laten weten dat we graag geïnformeerd blijven en dat we beschikbaar zijn voor overleg. Zo blijven we betrokken en kunnen we misschien nog wat bijdragen. Maar wat wij doen, is natuurlijk nogal onbelangrijk. Het draait om jullie, en jullie zijn degenen die het zwaar zullen krijgen. We wensen je daarom alle goeds en sterkte in de komende tijd. Namens de cliëntenraad, Max Kommer, Voorzitter

Naar aanleiding van de eerste COVID-golf trok de cliëntenraad de conclusie dat het ziekenhuis veel had geleerd en dat de zorgverlening naar wens verliep. Natuurlijk waren er ook aandachtspunten, zoals b.v. de communicatie met patiënten en onrust n.a.v. COVID gerelateerde aanpassingen van de bezoeksregeling. Deze zijn met de directie besproken.

De cliëntenraad heeft kennisgenomen van het door Reinier uitgevoerde onderzoek naar patiënttevredenheid met telefonische en videoconsulten tijdens COVID, geconcludeerd dat dit onderzoek een zeer beperkte evaluatie van de zorg aan niet-COVID patiënten is en (mondeling) aanbevolen dat een bredere evaluatie zou plaatsvinden.

Over het inrichten van een tijdelijke verpleegafdeling voor non-COVID-patiënten die vanwege maatregelen elders niet direct ontslagen konden worden, in de locatie Voorburg, adviseerde de raad positief.

Blog Reiniernet, december 2020

De kroon op je werk

“Heb je al een kroon op?” Het is het vaste grapje van de oude man voor wie ik, samen met een paar andere burens, wat mantelzorg. Tja, hij komt oorspronkelijk uit Spanje, dus “corona” is een woord dat hij van jongs af aan kent – maar in een heel ander betekenis dan wij het nu gebruiken.

Ik noem hem hier, omdat hij er nog is dankzij Reinier. Een jaar geleden, vlak voor de Kerst, moest hij acuut worden opgenomen – en een ruime maand later nog een keer. Jullie -dokters en verpleegkundigen, maar ook al die anderen die achter de schermen werken- hebben er toen voor gezorgd dat hij herstelde en weer naar huis kon.

En omdat hij sindsdien thuiszorg krijgt en accepteert, gaat het eigenlijk beter met hem dan daarvoor.

Dat is, zo zou je kunnen zeggen, de kroon op jullie werk van toen.

Maar wat is er sindsdien veel veranderd. Vandaag (ik schrijf dit op 16 december) vergaderden we als cliëntenraad. Op afstand, via video. We hadden het erover dat dat toch niet ideaal was, maar tegelijkertijd wel heel prettig omdat we zo de deur niet uit hoefden. Want als er iets is wat je nu -al een maand of negen, inmiddels- niet wilt, is het een “kroon” oplopen op je (vrijwilligers)werk.

En dat bracht onze gedachten vanzelf bij jullie, de mensen van Reinier. Want velen van jullie hebben die luxe niet. Jullie zijn in het huis, elke dienst weer. Jullie draaien zelfs extra diensten. Allemaal om te helpen mensen te behandelen of te verplegen die besmet zijn geraakt met het virus. Of mensen die om andere redenen binnenkomen maar van wie je niet zeker weet of ze virusvrij zijn. Jullie lopen risico, omdat anderen misschien niet voorzichtig genoeg waren. We bedachten dat we jullie voor al je werk een groot “dank je wel” willen zeggen. En sterkte wensen, want voorlopig is het nog niet voorbij. Het wordt zelfs misschien nog wel erger. In elk geval wordt het de komende weken moeilijker. De lockdown waarin we nu terecht zijn gekomen, raakt ook jullie en je familie. De feestdagen worden beduidend minder feestelijk, ook als je niet hoeft te werken.

Maar weet in elk geval dat wij aan jullie denken. En wees ervan overtuigd dat er nog veel meer mensen juist nu aan jullie denken. Omdat zij, of hun naasten, er nog zijn. Dankzij jullie.



Kwaliteit en veiligheid van Zorg

Gedurende het jaar hebben regelmatig gesprekken plaatsgevonden tussen (leden van) de cliëntenraad en management / medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en andere hierbij betrokken medewerkers. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder meer leren van incidenten, patiëntenparticipatie, werkwijze i.v.m. COVID, PROMs⁴ en de stand van zaken en werkwijze op het gebied van kwaliteit en veiligheid in het algemeen. De cliëntenraad werd o.a. geïnformeerd over de voorbereiding van de NIAZ-audit⁵ die later trouwens werd uitgesteld i.v.m. COVID.

In een advies betreffende de notitie "Leren van mogelijke calamiteiten" en de notitie "Leren van incidenten" geeft de raad te kennen dat hij graag zou zien dat het ziekenhuis een visie zou ontwikkelen op de wijze waarop het leren van medewerkers kan worden gestimuleerd. Daarnaast adviseert de raad om de scheidslijn tussen de werkwijze rond incidenten en calamiteiten te verkleinen en (het leren van) incidenten minder vrijblijvend te benaderen. Tenslotte adviseert de raad om zowel de verpleegkundigen als ook de patiënten een rol in het proces te geven.

In het kader van het inwerken als lid van de cliëntenraad en om zelf te ervaren hoe het ziekenhuis werkt aan kwaliteit heeft een lid deelgenomen aan een Gembawalk⁶.

Gesprekken zorgmanagers

In het kader van vernieuwd organiseren in 2019 zijn vijf zorgeenheden gevormd die elk een duaal management hebben: een medisch manager en een bedrijfsmanager. Eind 2019 hebben de leden van de cliëntenraad in tweetallen kennismakingsgesprekken gevoerd met de zorgmanagers. Het laatste kennismakingsgesprek is begin 2020 gevoerd. Door COVID is het geplande vervolg uitgesteld tot het voorjaar 2021.

Verpleegkundige overdracht

Mede n.a.v. het ongevraagd advies van de raad over de pilot Verpleegkundige overdracht in het voorafgaande jaar worden de patiënten nu meer betrokken bij deze overdracht. Patiënten vinden dit i.h.a. plezierig, zo blijkt uit patiëntervaringsonderzoek. De tijdens de pilot toegepaste werkwijze zal nu stap voor stap breder worden geïmplementeerd.

Ontwikkelingen in de zorg

Leden van de raad bezochten verschillende bijeenkomsten over ontwikkelingen in de zorg zoals het symposium Medische Technologie van de TU Delft, lezingen tijdens de Wereldkankerdag, de Intreerede 'Patiëntveiligheid' van M.v.d. Elst i.v.m. het bekleden van de Reinier de Graaf-leerstoel bij de TU Delft en de Werkconferentie regionaal oncologisch overleg.

5.3 Gastvrijheid en facilitering van de zorg en het medisch handelen

De kwaliteit van de eigenlijke zorg aan patiënten wordt mede bepaald door de kwaliteit van uiteenlopende facilitaire voorzieningen, en deze dragen ook direct bij aan de ervaring van de zorg door patiënten.

Facilitair beleid / vastgoed

Er vond structureel overleg plaats met de manager Facilitair Bedrijf. In 2020 is onder andere gesproken over maatregelen i.v.m. COVID, bouwprojecten zoals de herinrichting van het terrein en de parkeergarage en een duurzaam voedingsconcept.

Met de manager Vastgoed is gesproken over de voortgang van de bouw van de parkeergarage, de nieuwbouw en de gevolgen daarvan in de omgeving van Reinier, de planning van de nieuwbouw

⁴ PROMs (Patient Reported Outcome Measures) zijn vragenlijsten waarin wordt gevraagd hoe de patiënt zich voelt en hoe het met hem of haar gaat. Hierin staan vragen over bijvoorbeeld pijn, vermoeidheid en emotionele toestand.

Patiënten (of naasten) vullen deze vragenlijsten in op verschillende momenten in het zorgtraject.

⁵ NIAZ is het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg.

⁶ Gemba Walk: activiteiten in het kader van de LEAN-systematiek waarbij het management een bezoek brengt aan de werkvloer ten behoeve van de identificatie van problemen, inefficiëntie en verbetermogelijkheden.

van DHV en de sluiting van buitenlocatie De Reef. Over het laatste heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.

Toegankelijkheid

In 2019 heeft de cliëntenraad toegankelijkheid van zorg tot speerpunt voor 2020 benoemd. De raad verstaat hieronder “de mate waarin mensen toegang hebben tot (zorg)voorzieningen en interventies. De toegankelijkheid mag niet worden belemmerd door beperking of leeftijd, noch door persoonlijke kenmerken zoals geslacht of etniciteit.”⁷

De cliëntenraad wil toegankelijkheid benaderen vanuit drie perspectieven:

- gebouw en inrichting
- voorlichting
- digitale omgeving, zoals de toegankelijkheid van de website en het patiëntenportaal voor mensen met visuele beperkingen of lage taalvaardigheid.

Begin 2020 heeft de raad een plan van aanpak voor de uitwerking hiervan opgesteld. Door de veranderende prioriteiten van zowel de medewerkers van het ziekenhuis als de raad maar vooral vanwege de beperkte toegankelijkheid van het ziekenhuis als gevolg van COVID is dit plan nog niet gerealiseerd.

5.4 Strategische en bestuurlijke zaken

De raad heeft bij het opstellen van zijn werkplan geconstateerd dat een valkuil voor elk medezeggenschapsorgaan is, volledig meegezogen te worden in strategische en bestuurlijke werkzaamheden van de overlegpartner. De raad streeft er daarom naar de aandacht toe te spitsen op die strategische en bestuurlijke zaken die direct relevant zijn voor de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg, de facilitering daarvan en de resulterende patiëntervaringen.

Met het oog hierop heeft de raad tijdens overlegvergaderingen en daarbuiten regelmatig en uitgebreid met de directie gesproken over actuele ontwikkelingen, zowel binnen Reinier als rond de samenwerking binnen de RHG, de RHG-centra of excellence zoals het RHOC en over Lab West.

Reinier intern

Met het oog op het geïnformeerd zijn betreffende strategisch bestuurlijke vragen namen leden van de raad o.a. deel aan de strategiedagen van Reinier en waren ze aanwezig tijdens zeepkistsessies.

De raad heeft gevraagd en op eigen initiatief geadviseerd over de wenselijke ontwikkeling voor de toekomst. Hierbij ging het deels om procedurele zaken zoals de rol van de cliëntenraden, maar ook en belangrijker over de vraag hoe het patiëntbelang en de kwaliteit van de zorg in de regio het best zou kunnen worden gediend.

Net als ieder jaar spraken leden van de raad met de manager Financieel Beleid & Beheer over de begroting en de impact hiervan op het welzijn van patiënten. De raad heeft positief geadviseerd over de jaarrekening 2019 en de begroting 2021.

De raad heeft na een gesprek met de beoogde kandidaat positief geadviseerd over de benoeming van de directeur bedrijfsvoering van Reinier.

Tenslotte heeft de raad positief geadviseerd over de statutenwijziging voor de Stichting Reinier de Graaf Groep i.v.m. de zorgvrijstelling in de vennootschapsbelasting (VPB).

RHG

De samenwerking binnen de RHG vroeg in 2020 veel aandacht van de cliëntenraad. Daarbij ging het niet meer, zoals in 2019, om het voornemen van de raad van bestuur van de RHG (rvb) om te komen tot een juridische fusie, maar juist om het opsplitsen van de RHG in drie afzonderlijke ziekenhuizen. Daarnaast was er de feitelijke start van een samenwerkingsverband dat de drie huizen binnen de RHG in de voorgaande jaren hadden voorbereid: het Reinier-Haga Orthopedisch Centrum.

⁷ **Zie:** www.encyclo.nl/lokaal/11110. Toegankelijke zorg betekent dat personen die zorg nodig hebben op tijd en zonder ‘grote drempels’ toegang hebben tot zorgverlening.

Rond (de opsplitsing van) de RHG bestonden de werkzaamheden van de cliëntenraad in het bijzonder uit het al dan niet samen met de cliëntenraden van de twee andere ziekenhuizen:

- opstellen van adviezen met betrekking tot de benoeming van leden van de raad van toezicht van de RHG (rvt), een nieuw lid van de raad van bestuur (in de functie van CFO), het waarnemen van de functie van voorzitter van de raad van bestuur (CEO) gevolgd door het tijdelijk samenvoegen van de functies van CFO en CEO en de benoeming van een interim-bestuurder voor het LLZ;
- voeren van formeel en informeel overleg met de (waarnemend) CEO over de hoofdlijnen en voortgang van het ontvlechtigingsproces.

Vermeldenswaard is in dit verband nog dat de raad geen verdere consequenties heeft verbonden aan het opzeggen door de raad (en overige adviesgremia binnen RdGG) van het vertrouwen in de rvt. Het aantreden per 1 januari van het op voordracht van de gezamenlijke cliëntenraden benoemde lid van de rvt en het vervroegd terugtreden van de voorzitter van de rvt gaf voldoende ruimte om verder te gaan, zonder dat geheel aan de door de raad gestelde eisen was voldaan.

Dat het onderzoek naar de mogelijkheid van een juridische fusie (al in 2019) werd stopgezet en in plaats daarvan de weg naar ontbinding van de RHG werd ingeslagen, was voor de raad reden om de voorgenomen procedure bij de Ondernemingskamer niet voort te zetten

De cliëntenraden van de drie afzonderlijke ziekenhuizen binnen de RHG hebben gezamenlijk positief geadviseerd over de jaarrekening RHG 2019 en over de benoemingen resp. herbenoemingen van de gezamenlijke klachtencommissie.

De cliëntenraden hebben eveneens positief geadviseerd over het Concept Addendum bij de overeenkomst inzake overgang van onderneming LabWest BV, waarbij de cliëntenraden hebben gevraagd om ervoor zorg te dragen dat er wordt voorzien in een aanbod van laboratoriumdiagnostiek die bijdraagt aan optimale zorg voor alle patiënten in de regio en die dus enerzijds optimaal toegankelijk is voor de patiënten en anderzijds de patiëntgegevens ter beschikking kan stellen aan al diens behandelaars.

Reiner Haga Orthopedisch Centrum

Twee leden van de raad volgden, samen met leden van de cliëntenraden van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis (LLZ), de ontwikkelingen binnen het RHOC nauwlettend door geregeld te spreken met het management van het RHOC. Al voor de opening ontstonden zorgen over de medezeggenschap van patiënten, de bereikbaarheid van het RHOC voor patiënten uit het Westland en over het behoud van een basisvoorziening orthopedie op de locatie Delft. Deze zorgen bleken na de opening reëel; ook werd toen al snel duidelijk dat er sprake was van te lange wacht- en toegangstijden. Dit heeft geleid tot een aantal (ongevraagde) adviezen aan de directie en -samen met de andere cliëntenraden binnen de RHG- aan de raad van bestuur.

Bezoek RHOC, zomer 2020

Kort voor de opening van het RHOC hebben leden van de raad een bezoek gebracht aan het nieuwe gebouw. Geconstateerd werd dat het gebouw alle mogelijkheden biedt voor optimale orthopedische zorg en voor een aangenaam verblijf van de patiënten.



5.5 Communicatie naar patiënten, directie en medewerkers

De raad is vindbaar op de website en op het intranet van Reinier. Medewerkers, bezoekers en patiënten konden de leden van de raad dit jaar door COVID helaas minder ontmoeten tijdens bijeenkomsten.

Tijdens een extra brainstormbijeenkomst van de cliëntenraad werd het voornemen uitgesproken om meer zichtbaar en vindbaar voor patiënten te zijn. Dit voornemen werd nader uitgewerkt in een plan

met uitgangspunten, werkwijze en doelen voor 2021 voor het ontvangen en verzenden van informatie. Onderdeel van deze plannen is een patiëntenpanel voor Reinier. De raad is hierover in gesprek met de directie.

6 Samenwerking met cliëntenadviesraad HagaZiekenhuis en cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis

Vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de drie afzonderlijke ziekenhuizen binnen de groep overlegden in 2020 enkele malen gezamenlijk met de voorzitter van de raad van bestuur van de RHG over ziekenhuis-overschrijdende zaken in RHG-verband, zoals ontwikkelingen in de zorg, toekomst RHG, proces benoemingen vacatures raad van toezicht, positie cliëntenmedezeggenschap e.d. Daarnaast introduceerde de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur briefings waarin de leden van de cliëntenraden frequent geïnformeerd werden over de voortgang van het ontvlechtigingsproces.

De cliëntenraden hadden in de zomer een regulier gesprek met de raad van toezicht en een uitgebreid kennismakingsgesprek met een eerder op voordracht van de drie raden benoemd nieuw lid van de rvt met de portefeuille patiëntbelang.

De drie raden streven ernaar om adviezen aan de raad van bestuur van de RHG over ziekenhuis overstijgende zaken in gezamenlijkheid uit te brengen. Zoals eerder in dit verslag vermeld, hebben de raden in 2020 enkele gezamenlijke adviezen uitgebracht, waaronder over het RHOC.

7 Reflectie op het eigen functioneren

De raad constateert dat de leden van de raad hun werkzaamheden met ambitie en plezier uitvoeren, en dat de raad de in het werkplan geformuleerde doelen grotendeels goed realiseert. Daarbij maakt de raad twee kanttekeningen. De eerste is dat COVID er dit jaar toe leidde dat er minder contact met medewerkers en patiënten mogelijk was; de tweede is dat de bestuurlijke zaken, m.n. de ontvlechting van de RHG en de positionering van het RHOC, onveranderd relatief veel aandacht vragen. Wel lukt het steeds beter bij de behandeling van bestuurlijke en strategische zaken de impact ervan op de patiënt en de kwaliteit van de zorg aan de orde te stellen.

Blijft natuurlijk de vraag: wat hebben patiënten / cliënten van Reinier aan het werk van de cliëntenraad? Dit is moeilijk vast te stellen. De raad richt zich niet op het signaleren van / aandragen van oplossingen voor individuele problematiek, dus op dat punt kunnen geen resultaten gemeld worden – of het moet zijn de facilitering van de ketaminebehandeling binnen de locatie Delft. Waar het gaat om de advisering en signalering op het gebied van de zorg en de facilitering daarvan, past bescheidenheid. Het staat voor de raad als een paal boven water dat het ziekenhuis en de medewerkers ook zonder zijn bemoeienis kwalitatief (zeer) goede zorg geleverd zouden hebben, maar hopelijk heeft de inbreng van raad als bevestiging en stimulans gewerkt. Op strategisch en bestuurlijk vlak heeft de raad zowel binnen Reinier als binnen de RHG zonder twijfel enige invloed gehad, maar als daarvan al iets te merken valt door de (potentiële) patiënten, zal dat eerder op de middellange termijn zijn dan op de korte.

Bijlage bij jaarverslag 2020 cliëntenraad**Overzicht van verzonden brieven, inclusief uitgebrachte adviezen**

Nr.	onderwerp	datum	categorie
1	Reactie op brief rvt/ rvb RHG n.a.v. opzeggen vertrouwen in rvt	04/02/20	antwoord
2	Brief aan directie over taakopvatting cr tijdens Covid	17/03/20	eigen initiatief
3	Advies over zorg tijdens Covid	09/04/20	eigen initiatief
4	Reactie op bericht rvt / rvb over uitstel ontvlechting	14/04/20	eigen initiatief
5	Brief aan directie over aanpak "leren van incidenten"	16/04/20	eigen initiatief
6	Advies aan directie over zeggenschap RHOC	13/05/20	eigen initiatief
7	Advies over jaarrekening	28/05/20	gevraagd
8	Brief aan directie over problematiek rond RHOC	02/06/20	eigen initiatief
9	Brief aan rvb RHG over problematiek rond RHOC	03/06/20	eigen initiatief
10	Jaarverslag Reinier	23/06/20	eigen initiatief
11	Verzoek herbenoeming leden cr	22/07/20	eigen initiatief
12	Antwoord op brief patiënte met suggesties	02/09/20	antwoord
13	Advies inhuur externe begeleiding strategieproces	15/09/20	gevraagd
14	Advies benoeming directeur bedrijfsvoering	08/10/20	gevraagd
15	Antwoord op mail van patiënt over ervaringen RHOC	02/11/20	antwoord
16	Advies over Zorghotel	18/11/20	gevraagd
17	Advies over statutenwijziging	18/11/20	gevraagd
18	Advies over leren van (mogelijke) calamiteiten en incidenten	19/11/20	gevraagd
19	Brief over ontwikkelingen RHOC	23/11/20	eigen initiatief
20	Advies over afstoten vastgoed "De Reef"	25/11/20	gevraagd
21	Antwoord cr, or, vr, bmsc op brief van directie over standpunt ontvlechtingsscenario's	27/11/20	eigen initiatief
22	Advies over begroting Reinier 2021	23/12/20	gevraagd
Samen met cr Haga / cr LLZ			
Nr.	onderwerp	datum	categorie
1	Advies over benoeming interim CFO RHG	27/02/20	gevraagd
2	Advies over benoeming voorzitter rvt RHG	03/03/20	gevraagd
3	Advies over addendum Lab West	12/03/20	gevraagd
4	Brief over toegang tot orthopedische zorg na opening RHOC	12/03/20	eigen initiatief
5	Advies over samenstelling klachtencommissie RHG	09/04/20	gevraagd
6	Advies over benoeming (vice)voorzitter klachtencommissie RHG	21/04/20	gevraagd
7	Advies over jaarrekening RHG	28/06/20	gevraagd
8	Advies over benoeming CEO	02/09/20	gevraagd
9	Reactie op profiel lid rvt (afzien van advies)	24/09/20	gevraagd
10	Nummer niet gebruikt		
11	Advies over RHOC	23/11/20	eigen initiatief