



Opgesteld door de cliëntenraad van Reinier de Graaf

2023 - terug naar normaal

Met de verzelfstandiging van Reinier de Graaf achter de rug kon de cliëntenraad (CR) zich in 2023 weer volledig richten op zijn voornaamste taak: het vertegenwoordigen van het patiëntbelang in alle lagen van de organisatie. Dat deed de raad in de samenstelling van 7 leden, ondersteund door een ambtelijk secretaris. De CR-leden worden benoemd door de Raad van Bestuur (RvB) en het Bestuur van het Medisch Specialisten Coöperatief (BMSC) van het ziekenhuis voor maximaal drie termijnen van drie jaar.

Samenstelling CR per 31 december 2023

Max Kommer	Voorzitter, 3 ^e termijn
Jenny Goedhart	Secretaris, 3 ^e termijn
Adri Peekstok	Lid, 2 ^e termijn
Hans van der Moolen	Lid, 2 ^e termijn
Ids Thepass	Lid, 1 ^e termijn
Nicole Hofman	Lid, 2 ^e termijn
Ria Havekes	Lid, 3 ^e termijn
Nicole de Groot	Ambtelijk secretaris

De leden werken vanuit portefeuilles: zorginhoudelijk/medisch/kwaliteit, strategie en beleid, communicatie, financiën, huisvesting en facilitair, toegankelijkheid. Mutaties 2023: aftreden Anja Pieterman, aantreden Ids Thepass. Herbenoeming Adri Peekstok, Nicole Hofman, Jenny Goedhart en Ria Havekes



Top 5 Thema's 2023

1. Patiëntparticipatie en samen beslissen
2. Toegankelijkheid
3. Achterbanraadpleging
 - a. Pilot patiëntenpanel
 - b. Contact patiëntenverenigingen
4. Poli van de toekomst
5. Cultuursensitieve zorg

Doel

De CR behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten en levert in het bijzonder een bijdrage aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorgverlening.

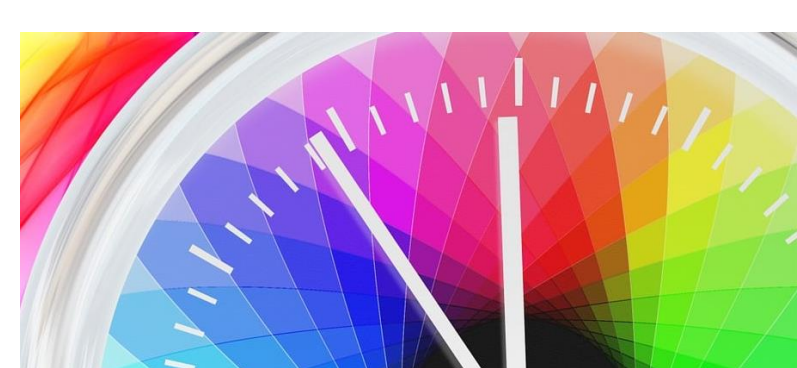
De CR doet dit door gevraagd en ongevraagd te adviseren aan RvB en BMSC, en op alle niveaus van de organisatie in gesprek te gaan, met artsen en verpleegkundigen, staffunctionarissen, management zorgeenheden, Raad van Toezicht en patiënten/bezoekers

Patiëntenpanel

Om beter te weten wat er onder patiënten speelt, heeft de CR zich sterk gemaakt voor een RdGG-patiëntenpanel. Begin 2023 is het panel gestart met een eerste vragenlijst, opgesteld door de CR over telefonische bereikbaarheid en voorkeursmanieren van contact met het ziekenhuis. Bijna 75% van de panelleden vulde de vragen in. De CR heeft op basis van de resultaten advies uitgebracht aan RvB o.a. ten aanzien van betere bereikbaarheid rond lunchtijd, het instellen van een terugbeloptie en uitbreiding van de mogelijkheden tot digitaal contact (online afspraken maken).

Toegankelijkheid voor mensen met een beperking

In aansluiting op het toegankelijkheidsonderzoek van vorig jaar stond 2023 voor de CR opnieuw in het teken van fysieke toegankelijkheid. In mei nodigde de raad vijf gasten uit die vanuit hun eigen ervaring vertelden hoe het is om het ziekenhuis te bezoeken met een beperkte mobiliteit, een visuele en auditieve beperking en met neurodiversiteit/autisme. Hun tips en tops zijn door de CR verwerkt in een advies en reeds enkele aanpassingen zijn in het ziekenhuis gedaan.



Wachttijden (toegangstijden)

Toegankelijkheid gaat ook over snel terecht kunnen. De CR heeft hiernaar in 2023 nader onderzoek gedaan en op basis van de uitkomsten aandacht gevraagd voor het inkorten van de wachttijden voor een eerste bezoek en het volledig en eenduidig publiceren hiervan op de website van het ziekenhuis.

Poli van de toekomst, digitalisering en transitie van zorg

In 2023 heeft de CR actief meegedacht in de programma's poli van de toekomst, digitalisering (videoconsult, persoonlijke gezondheidsomgeving/PGO, online afspraken maken, website) en transitie van zorg (waaronder welzijnssprekuren en Regionaal Integraal Gezondheidsakkoord/RIGA). Voor de poli van de toekomst heeft de CR 4 eisen en 20 wensen ingebracht, o.a. over privacy aan de balie, online afspraken maken en faciliteiten voor specifieke patiëntengroepen.



Samen beslissen en patiëntparticipatie

In de gesprekken met BMSC, de zorgeenheden en zorgverleners heeft de CR in 2023 onvermoeid het belang van Samen Beslissen over het voetlicht gebracht. Vanuit het kernteam streeft de CR naar meer patiëntparticipatie, waaronder het betrekken van familieleden, rekening houden met culturele diversiteit en aandacht hiervoor in scholingsactiviteiten.

Adviezen

In 2023 heeft de CR 17 adviezen uitgebracht.



Advies

1.	Profiel lid RvB/CFO	RvT
2.	Plan van aanpak samenwerking endometriezorg	RvB
3.	CR-aanbevelingen n.a.v. eerste panelbevraging telefonische bereikbaarheid	Ongevraagd
4.	Nieuw lid RvB (CFO)	RvT
5.	CR-advies RdGG-jaarrekening 2022	RvB
6.	Voorgenomen besluit samenwerking endometriezorg	RvB
7.	Profiel nieuw lid raad van toezicht portefeuille ICT	RvT
8.	Toegankelijkheid, waaronder toegangstijden	Ongevraagd
9.	Week van de toegankelijkheid	Ongevraagd
10.	Intentieverklaring samenwerking vaatchirurgie	RvB
11.	Procedurele aspecten adviesaanvraag	Ongevraagd
12.	Nieuw lid Raad van Toezicht portefeuille ICT	RvT
13.	LOI samenwerking RHMDC (lab)	RvB
14.	Samenwerking radiotherapie LUMC-RdGG met Haga	RvB
15.	Concept begroting 2024	RvB
16.	MSC jaarrekening 2021	BMSC
17.	Profielen BMSC - bestuursverkiezing 2023	BMSC

Overige activiteiten

- Deelname Qualicor audit en IGJ-jaargesprek
- Educatieve wandeling nierdialyse en geriatrische trauma-unit
- Rondleiding Behandelcentrum Westland
- Gesprek met DSW
- Gastsprekers: Ethiek & Dilemma's, psychologische veiligheid, palliatieve zorg en advance care planning (ACP), innovatie, levensloopgeneeskunde, Parkinsonpoli, buikwandcentrum
- Deelname strategiedagen en jaarlijkse bijeenkomst Onco-West
- Spiegelgesprekken: reuma, buikwandhernia, gynaecologische zorg bij verzakking, melanoom, chronische leukemie en geriatrische trauma-unit bij heupfractuur
- Meelopen traceraudit traumazorg op SEH
- Bezoek Parkinsoncafé en gesprek Endometriosestichting in voorbereiding advies endometriezorg
- Feedback landelijke evaluatie Wmcs2018 (o.a. rol van CR voor medisch stafbestuur) en Nivel-onderzoek betrokkenheid patiënten en nabestaanden bij calamiteitenonderzoek
- 4 columns in Reiniermagazine en 6 blogs op Reiniernet, o.a. over het panel, spiegelgesprekken, inclusie en mantelzorg

Vooruitblik 2024

Voor 2024 staan in ieder geval de volgende activiteiten gepland:

1. Evaluatie intern functioneren CR, reglement en positie binnen de organisatie, o.a. rol CR BMSC
2. Intensiveren contact achterban via patiëntenverenigingen en verkennen aansluiting bij bestaande burgerpanels
3. Thema's: poli van nu, RIGA/transitie van zorg, digitalisering, inclusie & diversiteit, regiebehandelaar, leren & verbeteren