cliëntenraad

De cliëntenraad, als samengesteld tot 1 september 2023 (zie laatste pagina).

Jaarverslag cliëntenraad Ikazia ziekenhuis 2023

cliëntenraad

- ***Terugblik cliëntenraad Ikazia ziekenhuis op 2023***

Het jaar 2023 was voor onze cliëntenraad maar vooral ook voor het ziekenhuis in tal van opzichten een jaar waarin wezenlijke veranderingen zijn ingezet. De organisatie heeft hard gewerkt aan een nieuwe topstructuur; wij hebben volop de gelegenheid gekregen onze inbreng in het ontwerp daarvan te geven.
Mede daardoor hebben wij ervaren het ziekenhuis van nog dichterbij te kunnen adviseren dan we al deden. Want onze betrokkenheid was al groot en ook de formele en informele contacten waren al intensief.
Wanneer we nu terugkijken op het jaar zien wij zowel in onze eigen ontwikkeling als in die van het ziekenhuis een verder opgaande beweging. Daarmee zijn wij goed voorbereid op wat er in 2024 allemaal gaat gebeuren.

De organisatiestructuur werd geheel aangepast aan de eisen van de tijd; er komen twee nieuwe bestuurders en een aanzienlijk deel van het managementteam is 'ververst'.
Gebleven zijn de toewijding en ieders betrokkenheid bij de patiënten en de zorg.

Het Herstelplan dat de afgelopen periode is uitgerold werpt duidelijk zijn vruchten af en zorgt zo voor een stabiele, financiële basis.
Tegelijkertijd is en wordt op de achtergrond hard gewerkt aan het bijstellen van de positionering van het ziekenhuis in zijn omgeving (Rotterdam-Zuid en, in het bijzonder vanuit de identiteit, de Zuid-Hollandse eilanden). De organisatie blijft de voor velen zo vertrouwde warme aandacht geven.

Maar onder andere ook in kader van het landelijk vastgestelde IZA zal er een verschuiving van zorgtaken plaatsvinden waar het ziekenhuis ook weer zijn plaats in moet vinden. Daarom zal meer dan ooit de blik naar buiten gericht moeten zijn.
En wij als cliëntenraad kunnen en zullen daar, consistent vanuit patiëntperspectief, een rol in blijven spelen.

In deze terugblik krijgt u een indruk van waar wij in de loop van 2023 bij betrokken zijn geweest. Het is niet een tot in detail volledig verslag, maar geeft wel een indruk van de veelzijdigheid van ons interessante werk.

- ***Advisering***

Per 1 januari 2024 is een nieuwe organisatiestructuur van kracht waarmee beoogd wordt de verander- en executiekracht van het Ikazia ziekenhuis te vergroten en een slagvaardige wendbare netwerkorganisatie te vormen waarin verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie belegd zijn. Een model dat de cliëntenraad zeker onderschrijft. Voor iedereen binnen de organisatie wordt 'eigenaarschap' van je werk en voor je werkomgeving een vanzelfsprekende leidraad met, naast oprechte interesse en onderling verbonden zijn, professionaliteit en betrouwbaarheid als basis.
Nieuwe generaties hebben ook behoefte aan eigenaarschap en het gevoel om erbij te horen.

Hoewel wij als raad van mening zijn dat het invulling geven aan de nieuwe structuur toebehoort aan een nieuwe Raad van Bestuur is dat traject toch eerder ingezet en zien we nu, ruim twee maanden na dato, al dat er een nieuwe dynamiek is ontstaan. Nu moeten we er vertrouwen in hebben dat de overdracht van verantwoordelijkheden en taken zo goed is ingeregeld dat deze majeure verandering desondanks glad verloopt.

De cliëntenraad is gedurende het jaar op basis van gelijkwaardigheid betrokken geweest bij de gesprekken voorafgaand aan de adviezen aan de Raad van Toezicht over de bestuurders en aan de Raad van Bestuur over de nieuwe structuur. Daarbij hebben wij ook meerdere keren duidelijk gemaakt van mening te zijn dat de verpleegkundigen op alle niveaus vanuit hun professionaliteit voldoende inbreng dienen te hebben.

Sinds zijn oprichting is de raad in wisselende mate actief geweest in zijn adviserende rol inzake financiën.
Met het financieel turbulente jaar 2022 nog vers in het geheugen zullen wij ons daar echter actiever in verdiepen.
Dit hebben wij ook met de Raad van Bestuur gedeeld. Die gaf aan dat de nog altijd complexe overleggen met andere in- en externe partijen daar nauwelijks ruimte voor boden.
Evenwel zijn daar uiteindelijk open gesprekken over geweest en voor de toekomst worden afspraken gemaakt om als cliëntenraad vanzelfsprekend meegenomen te worden in de cyclus van kaderbrief, begroting, planning en tussentijdse berichten en de jaarrekening.

- ***Interne overleggen***

Vanzelfsprekend heeft de cliëntenraad in het verslagjaar meerdere malen, naast de overleggen over de zaken zoals hierboven genoemd, ook tal van andere zaken besproken met een of meer leden van de *Raad van Bestuur* en de *Raad van Toezicht*. Denk daarbij aan wachtlijsten, ontwikkelingen op personeelsgebied, continuïteit in projecten en organisatie en capaciteitsmanagement en andere kwesties. Zaken die ook besproken zijn met de *Ondernemingsraad* en de *Verpleegkundige Advies Raad.*

Ook heeft de cliëntenraad regelmatig overleg met andere afdelingen in het ziekenhuis. Zoals met *facilitaire zaken*, over parkeerbeleid en duurzaam *vervoer* voor patiënten en medewerkers, maar ook over het *voedingsbeleid.*
Een belangrijk beoordelingscriterium is de toegevoegde waarde van de geboden oplossingen voor een zo groot mogelijke groep patiënten.

Dat geldt ook voor het contact met de afdeling *communicatie*; het is een tendens in de zorg dat mensen steeds meer geacht worden bewust keuzes te maken als het om hun zorg gaat.
Als raad vragen wij 'vanouds', en logisch gezien de locatie van het ziekenhuis, dan ook steeds nadrukkelijk ervoor te zorgen dat iedereen altijd alle informatie kan verwerken en begrijpen. Denk daarbij aan degenen die, omdat ze laaggeletterd of anderstalig of door wat voor omstandigheden dan ook, moeite hebben de noodzakelijke informatie tot zich te nemen. Daarbij tekenen wij met nadruk aan dat het Ikazia ziekenhuis zeer alert is op deze aspecten.

Met betrekking tot *Kwaliteit en patiëntveiligheid*, lopen leden van de raad mee met interne veiligheidsronden. Verder is er regelmatig overleg met de afdeling K&PV over lopende en toekomstige onderzoeken onder patiënten en hoe daar de beste resultaten bereikt kunnen worden. Deze onderzoeken zijn voor onze raad een belangrijke en waardevolle bron om te weten hoe patiënten tegen zaken aankijken/ervaren.
Ook spreken wij met deze afdeling over de voorbereiding van de Qualicor-audits, over organisatiecultuur, het toenemend belang van de inbreng verpleegkundigen, papierloos werken, integraal capaciteitsmanagement, ontslagtrajecten, et cetera.
Een vaste basis onder de gesprekken vormen de rapportages die per kwartaal worden gemaakt naar aanleiding van de continue kwaliteitsmetingen over de hele breedte van de organisatie en in het bijzonder de verpleegafdelingen en de poliklinieken.
En wij ontvangen steevast per kwartaal de rapportages van de klachtenfunctionarissen, naar aanleiding waarvan wij ons dan weer nader laten informeren over (om enkele voorbeelden te noemen) facturering en het verloop van behandeltrajecten. Een concrete basis voor een verder gesprek.
Per 1 januari '24 is de afdeling Kwaliteit en patiëntveiligheid opgenomen in het bureau Strategie, Kwaliteit en Capaciteit en moeten wij als raad tot nieuwe werkafspraken komen.

Ikazia ziekenhuis MSBI cliëntenraad

- ***MSBI***

Een bijzondere positie in ons werk is er voor het Medisch Specialistisch Bedrijf Ikazia U.A. (MSBI), de coöperatie van medisch specialisten in het ziekenhuis, waarvoor onze raad ook de formele, wettelijke rol van cliëntenraad vervult. In het verslagjaar leidde dat vanuit het MSBI tot adviesaanvragen over het profiel van de medisch bestuurder, de begroting en de jaarrekening en (een deeladvies) inzake de statuten.
Net als bij de Raad van Toezicht van het ziekenhuis kiezen wij voor een actieve rol bij sollicitaties van een commissaris van het MSBI in plaats van een eigen, bindende voordracht van de raad voor een lid.

De cliëntenraad spreekt minimaal vier keer per jaar met het bestuur van het MSBI, waarvan een keer met zo volledig mogelijke delegaties van beide partijen. Daarbij gaat het (net als in de gesprekken met de Raad van Bestuur van het ziekenhuis) onder meer over (de gevolgen van) aanpassingen in ICT, regiovisies en de implementatie van het IZA, en uiteraard in het afgelopen jaar ook over de (implementatie van) de nieuwe topstructuur.
De cliëntenraad ervaart dit rechtstreeks contact met specialisten als een waardevolle aanvulling op zijn werk ten behoeve van cliënten.
Daarin ervaren wij ook dat er daadwerkelijk interesse bestaat naar het perspectief van patiënten op ontwikkelingen op de kortere en langere termijn.

- ***Externe overleggen***

In het verslagjaar hebben wij het initiatief genomen gesprekken aan te gaan met de cliëntenraden van het Erasmus MC en het IJsselland ziekenhuis. Het voornemen is in 2024 deze groep uit te breiden met de cliëntenraden van het Maasstad ziekenhuis en het Franciscus Gasthuis & Vlietland.
Omdat de zorg in toenemende mate wordt aangestuurd vanuit de overheid en overkoepelende instituten en overleggen met zorgorganisaties die daarbij betrokken meestal op het niveau van bestuurders plaats vinden, beogen wij met de overleggen met andere cliëntenraden de noodzakelijke medezeggenschap van cliënten in dat proces een basis te geven.
Daarnaast zetten wij in op een gezamenlijk lange termijnproject om de patiënt in de toenemend complexe zorgomgeving in zijn kracht te zetten door het ontwikkelen van Goed Patiëntschap.

Vanouds hebben we als cliëntenraad met enige regelmaat contact met onze collega's in het 'vierkant' Maasstad, van Weel Bethesda, Spijkenisse MC en Ikazia. Daar gaat het om visievorming op hoe de zorg op Zuid vorm te geven.

Twee leden van de cliëntenraad nemen deel in het regionale oncologienetwerk Concord.

En leden hebben deelgenomen aan bijeenkomsten waaronder een symposium over cultuur-sensitieve zorg, een bijeenkomst met de straatdokter en een symposium Tijd voor Verbinding.

cliëntenraad

- ***De cliëntenraad***

In het verslagjaar is de volledige cliëntenraad 9 keer plenair in vergadering bijeengeweest en hebben wij eenmaal een training gedaan, gericht op het onderling versterken door het maximaal inzetten van de aanwezige talenten. Doel is aangehaakt blijven bij veranderingen door steeds goed voorbereid te zijn.

In de zomer namen twee leden afscheid en mochten we twee nieuwe leden begroeten. Deze leveren inmiddels volop hun bijdrage aan ons werk en hebben bijvoorbeeld het onderwerp IZA voor ons inzichtelijk gemaakt. Dat helpt weer bij het verder ontwikkelen van een visie op de eigen positie in dit traject.

Binnen de raad hebben wij 5 werkgroepen. Deze verdiepen zich in het thema van hun werkgroep en leveren doordachte voorstellen voor het plenaire overleg. Deze werkwijze is niet alleen een belangrijk element in een doelmatige werkwijze, maar levert ook inhoudelijk sterkere oplossingen op.

1. De Werkgroep Persoonsgerichte zorg (PZ)
Deze is actief in diverse *ziekenhuiscommissies,* zoals die over *Kwetsbare ouderen, Persoonsgerichte zorg* en de *voedingscommissie*.
De thema's hier zijn voor een groot deel direct gelieerd aan wat besproken wordt met Kwaliteit & Patiëntveiligheid en meer in het bijzonder gericht op lastig te meten zaken zoals psychosociale aspecten, de invloed van planningssystemen, chronische zorg, scholing van vrijwilligers, bewegwijzering, etc.

2. De Werkgroep Facilitair
Deze heeft het meest frequent overleg met de *ziekenhuis-werkgroep Vervoer* over duurzame mobiliteit (van personeel en patiënt), vervoersscans, faciliteiten voor fietsers bij het ziekenhuis, het parkeerbeleid en de passage naar het busstation-metro Zuidplein.

3. De Werkgroep Digitalisering
Vanouds volgt deze van nabij de ontwikkeling van onder meer de VIPP-programma's (die de digitalisering van zorginformatie stimuleren) en de ingebruikneming van nieuwe systemen zoals HiX 6.3 en vooral ook de toenemende toepassing van apps in het contact tussen ziekenhuis en patient. Sinds eind 2023 neemt de groep ook deel aan *het ziekenhuisoverleg* waarin het beleid op het terrein van *digitalisering* wordt voorbereid.

4. De Werkgroep Beleid
Het zwaartepunt van het werk in deze werkgroep lag dit jaar in het bijzonder op alle aspecten met betrekking tot de veranderingen in de organisatiestructuur en de werving van de nieuwe bestuurders.

5. De Werkgroep Financiën

Eerder in dit verslag maakten we al melding van het moeizaam tot stand komen van tijdige betrokkenheid bij en overleg over de financiën in het ziekenhuis.
Mede daarom heeft de cliëntenraad een eigen werkgroep van leden met deze specifieke deskundigheid in het leven geroepen die in het verslagjaar al zeer actief is geweest en met resultaat.

- ***De ontwikkeling van de raad***

De afgelopen 7 jaar is de ontwikkeling van de cliëntenraad organisch verlopen. De raad wil in de toekomst, ook nu de organisatiestructuur is veranderd, deze werkwijze blijven volgen en constructief overleg blijven voeren.
De Raad van Bestuur blijft eerste aanspreekpunt.

De cliëntenraad heeft ook het afgelopen jaar weer een training gedaan waarbij terug- en vooruit is gekeken.
De werkwijze met eigen werkgroepen, die zijn samengesteld op basis van ervaringen en interesses van leden, die hun eigen vaste thema's hebben en die voorstellen voorbereiden voor het plenaire overleg, blijkt doelmatig en prettig te werken.
Wat betreft de eigen competenties vindt de raad zich, gezien de samenstelling zoals die nu is, voldoende toegerust om in de nieuwe situatie op het juiste moment en de juist manier te kunnen acteren. Als iets extra nodig blijkt, kan daarop op dat moment actie worden genomen.

De cliëntenraad blijft zichzelf ook in de toekomst 'tegen het licht houden' en verder ontwikkelen met als belangrijkste bestuurlijke prioriteiten Integrale patiëntveiligheid, Goed Patiëntschap, Duurzaamheid en maximale aandacht voor de belangen van patiënten in de ontwikkeling van het IZA.

cliëntenraad

- ***Samenstelling cliëntenraad per 1 januari 2024***

- Dick Gaasbeek, Blaaksedijk, was adviseur o.g.v. organisatie- en communicatie.
Lid sinds februari 2016, verlengd per 1 februari 2019 en 2022; voorzitter m.i.v. december 2016.

- Frank van Acker, Barendrecht, was zelfstandig gevestigd tandarts.
Lid sinds juni 2017, verlengd per 1 juni 2020 en 1 juni 2023.

- Ineke Ruissen, Barendrecht, was gespecialiseerd verpleegkundige.
Lid sinds 1 juli 2020 en 1 juni 2023.

- Tom Herweijer, Barendrecht, is huisarts.
Lid sinds 1 juli 2022.

- Hans Langeweg, Barendrecht, was ethics & compliance leader.
Lid sinds 1 juli 2022.

- Rein Welschen, Barendrecht, is actuaris in de financiële sector.
Lid sinds 1 juli 2022.

- Ria Severijns, Barendrecht, was zorginhoudelijk beleidsadviseur en projectleider.
Kandidaat-lid sinds 1 september 2023 (definitief per 1 maart 2024).

Henri Struik, Barendrecht, had diverse functies voor Justitie en Binnenlandse Zaken.
Kandidaat-lid sinds 1 september 2023 (definitief per 1 maart 2024).

In september namen wij afscheid van
- Marcel van Prehn, Barendrecht, is beschermingsbewindvoerder.
Lid sinds januari 2014.
- Nico van Stam, Oud-Beijerland, heeft managementfuncties.
Lid sinds 1 juli 2020.
Wij danken hun voor hun inzet voor de raad en het ziekenhuis.

Het lidmaatschap van de raad is een vrijwilligersfunctie voor drie jaar, ingaande na een half jaar kandidaat-lidmaatschap met een optie van verlenging voor twee extra perioden van drie jaar.
De leden ontvangen een vrijwilligersvergoeding.

Sedert juni 2015 wordt de cliëntenraad ondersteund door de ambtelijk secretaris, in dienst van het ziekenhuis, *Ilse Houwink.*

DG 10 maart 2024