

JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD Rode Kruis Ziekenhuis

2023

De Cliëntenraad van het Rode Kruis Ziekenhuis te Beverwijk biedt u hierbij het Jaarverslag over 2023 aan.

INHOUD

Inhoud	2
Voorwoord	3
1. Doelstelling	4
2. Samenstelling van de Cliëntenraad	4
3. Vergaderfrequentie	4
4. Werkgroepen	4
5. Gevraagde en ongevraagde adviezen	5
A. Geleverde adviezen 2023	5
B. Ongevraagde adviezen 2023	5
C. Afdelingsbezoeken 2023	5
6. Aandachtspunten	6
7. Contacten	6
A. Intern	6
B. Extern	6
C. Werkplan 2024	7

VOORWOORD

“Het Gevoel”

Dat is wat patiënten aan het contact met het Rode Kruis Ziekenhuis overhouden als zij zich begrepen en gehoord voelen. Daar is in het Rode Kruis Ziekenhuis extra aandacht voor.

In 2024 vindt een ingrijpend bouwproject plaats, waarna een vernieuwd Rode Kruis Ziekenhuis (met een Hotfloor) ontstaat, dat uitblinkt in patiëntvriendelijkheid, gastvrijheid en service met een hoge kwaliteit van zorg.

Als Cliëntenraad hebben wij een grote mate van waardering voor de inzet, betrokkenheid en professionaliteit van allen die in het Rode Kruis Ziekenhuis daartoe hun bijdrage leveren.

De Cliëntenraad ondersteunt waar mogelijk de activiteiten en de daaruit komende adviesvragen.

Wij hebben in 2023 aan de afdelingen Oncologie en Urologie een bezoek gebracht. De openheid over hun werkwijze en professionele uitstraling van de verpleegkundigen was hartverwarmend.

De Cliëntenraad gaat vol vertrouwen het jaar 2024 in en kijkt uit naar de opening van de nieuwbouw.

Wij hebben een “Goed Gevoel” voor 2024

Dick van Veen
Voorzitter Cliëntenraad

1. Doelstelling

De Cliëntenraad heeft als doelstelling de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Rode Kruis Ziekenhuis te behartigen. Daartoe geeft de Cliëntenraad al dan niet gevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

2. Samenstelling van de Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad en bijbehorende functies:

D. van Veen	Voorzitter
J. Groen	Secretaris
W. Pool	Penningmeester
J. van der Burg	Lid
J. Hoekstra	Lid
M. Bosman-Boon	Lid
W. Zantvoord	Kandidaat lid (12 augustus 2023)

3. Vergaderfrequentie weer als vanouds

De Cliëntenraad heeft gedurende het jaar 2023 in totaal 15 vergaderingen gehad. Tweemaal met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, 4 formele vergaderingen van de Raad van Bestuur, 4 informele vergaderingen met de voorzitter van de Raad van Bestuur, Peter van Barneveld, 5 maal een onderlinge vergadering met de leden van de Cliëntenraad.

Alle vergaderingen verliepen in een prettige sfeer en van en naar de RvB was deze met een open karakter. In augustus 2023 werd Mark Wouters lid van de Raad van Bestuur.

Alle informatie en advies aanvragen, zoals doorgestuurd door de Bestuurssecretaris Saskia Brummelkamp, werden direct doorgestuurd naar de leden. Advies aanvragen werden snel behandeld.

De Cliëntenraad heeft overleg gehad met de Ondernemingsraad van het Rode Kruis Ziekenhuis. Met de Verpleegkundige Advies Raad heeft dit in 2023 helaas niet kunnen plaatsvinden. Wenselijk zou zijn om zowel de Ondernemingsraad als de Verpleegkundige Advies Raad in een gezamenlijk overleg te treffen.

4. Werkgroepen

Zorg, behandeling en diagnostiek
Financiën
Kwaliteit, Patiëntveiligheid en Innovatie
Communicatie
Stuurgroep VIPP5 (dec 2023 afgerond)
Klankbord groep Nieuwbouw en Verbouw
Goede Zorg Proef je / "Lekker met Zorg"

J. van der Burg, J. Hoekstra
W. Pool en D. van Veen
Alle leden
D. van Veen
M. Bosman-Boon
J. Hoekstra, J. Groen
J. Groen

5. Gevraagde en ongevraagde adviezen

De Cliëntenraad geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies. Dit betreffen adviezen op verschillende terreinen, die te maken hebben met het Rode Kruis Ziekenhuis of de patiënten van het Rode Kruis Ziekenhuis.

A. Ontvangen en gegeven adviezen 2023

- # 21 Camerabeleid 19.2.2023
- # 47 Meerjaren Duurzaamheidsplan 2023-2027 4.4.2023
- # 63 Jaarverslag/ Jaarrekening 2022 17.5.2023
- # 84 Opschaling gebruik Beter Dichtbij 24.7.2023
- # 110 Kaderbrief 2024 15.9.2023
- # 131 Concept Begroting 2024 3.11.2023

B. Ongevraagd advies

- # verkeerssituatie Vondellaan 17.1.2023

C. Afdelingsbezoeken

In 2023 hebben wij de afdeling Oncologie op de eerste etage bezocht. Tijdens het bezoek werd omwille van de privacy gevraagd niet de patiënt te bezoeken. Samen met de Afdelingsleider is stilgestaan bij diverse vragen zoals; hoe de oncologische zorg kan worden verbeterd, wat zijn de speerpunten voor het ziekenhuis, wat zijn de specialiteiten van de oncologie verpleegkundige, hoe wordt voldaan aan de Soncos norm (het minimaal aantal te behandelen patiënten, de zogenaamde volumennormen) hoe / op welke manier is de zorg georganiseerd. Daarnaast is de samenwerking met het AVL besproken en welke therapieën worden toegepast. Ook is stilgestaan bij hoe de interne opvang voor collega's wordt geborgd en het feit dat door een fors personeelstekort op de afdeling "slechts 8 bedden open waren".

Tevens hebben wij een bezoek aan de vijfde etage gebracht. Dit betreft het snijdend specialismen met 24 bedden voor Urologie, Bariatrie en Plastische Chirurgie. Twee teamleiders gaven openhartige informatie over de patiëntenzorg, de inzet van collega's, de roosterproblematiek en de scholing van hen. Wat zeer werd gewaardeerd was de scholing tijdens de lunch. Deze manier van scholing zouden zij graag behouden, daar tijd voor E-learning om vakinhoudelijk bij te blijven helaas nog altijd te weinig is. Ook was de zorg voor invulling van de vacatures in mindere mate aanwezig dan in het verleden.

Wij danken beide afdelingen voor de ontvangst van de Cliëntenraad. Een goede planning van deze bezoeken moet in goed overleg met de desbetreffende afdelingen en dat is zeer plezierig verlopen.

6. Aandachtspunten

Beoordeling door: patiënten worden na hun bezoek door het ziekenhuis zelf gevraagd een beoordeling te geven over het bezoek aan het ziekenhuis. Ook de Cliëntenraad kan door deze beoordelingsrapportage (NPS score) een beeld verkrijgen van de ervaring van de patiënt.

Klachten: de Cliëntenraad streeft naar een goede band met de Klachtenfunctionarissen. Tevens worden de rapportages door de Cliëntenraad bestudeerd en zo nodig besproken met de Raad van Bestuur.

Personeel: de Cliëntenraad is ervan overtuigd dat een goede sfeer in het ziekenhuis ook haar effecten zal hebben op de ervaringen van de patiënten. De Cliëntenraad vraagt dan ook regelmatig naar de ontwikkelingen op het personele vlak (via de Ondernemingsraad en de Verpleegkundige Advies Raad kunnen wij dit nog verder optimaliseren).

Financiën: ook in 2023 heeft de Cliëntenraad gekeken naar de financiële informatie. De Begroting 2024 is door de leden gezien en zullen wij in 2024 regelmatig bespreken. Willem Pool had in 2023 bijzondere aandacht voor de cijfers omtrent de nieuwbouw. Een flinke klus die vele uren in beslag nam.

Op de Website heeft afdeling Communicatie op verzoek van de Cliëntenraad een aanpassing gedaan waardoor de tekst over de Cliëntenraad makkelijker is te vinden.

7. Contacten

A. Intern

De Cliëntenraad heeft onder meer contact met onderstaande personen / commissies. Het jaar 2023 is positief verlopen omdat de Cliëntenraad weer meer contacten kon leggen.

- Stichting Vrienden van het Rode Kruis Ziekenhuis
- Ondernemingsraad
- Bestuur Medische Staf
- Verpleegkundige Advies Raad
- Medisch Ethische Commissie
- Klachtenfunctionarissen
- Onafhankelijke Klachten Commissie
- Afdeling Financiën

B. Extern

- Contacten met het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR), het netwerk Cliëntenraden Ziekenhuis (NCZ) en het Nederlands Collectief Patiënten Federatie (NCPF)
- Deelname aan extern georganiseerde voorlichtingen betrekking hebben op Cliëntenraden
- Contact met Cliëntenraad Heliomare, deelname aan Alliantie IJmond (met als deelnemers Rode Kruis Ziekenhuis, Heliomare, ViVa! Zorggroep, Parnassia en GGZ Kennemerland)

C. Werkplan 2024

In het jaar 2024 wil de Cliëntenraad haar betrokkenheid voortzetten. Bezoek brengen aan afdelingen staat hoog in het vaandel. Wij denken aan het bezoeken van de afdeling Cardiologie en na de opening, aan de nieuwe afdeling Spoed Eisende Medische Dienst. Eind januari 2024 zal een gesprek met één van de Telecoaching Verpleegkundigen volgen, om de Cliëntenraad te informeren over het Digitale Gezondheids Centrum. Belangrijk is het communiceren van deze veranderingen naar onze achterban.

Hieronder is een samenvattend overzicht van de zaken waarbij de Cliëntenraad in 2024 betrokken wilt blijven:

- Communicatie met en informatie aan patiënten en hun naasten
- Interactie achterban: LSR en patiëntenvereniging
- Innovatie in de zorg
- Informatiebijeenkomsten door specialisten
- Deelname aan Veiligheidsrondes
- Overleg met de Onafhankelijke Klachten Commissie / Klachtenfunctionarissen
- Nieuwbouw en verbouw van het Rode Kruis Ziekenhuis de komende jaren
- Facilitaire dienstverlening / inrichting ziekenhuis: verandering naar “Lekker met Zorg”
- Het formele kwartaaloverleg en informele overleg met de Raad van Bestuur
- Procesbewaking en het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen
- Jaarplan, begroting en jaarrekening
- Het jaarlijkse overleg met de Raad van Commissarissen
- De Ondernemingsraad
- De Verpleegkundige Advies Raad
- Het onderhouden van contacten met het management van het Rode Kruis Ziekenhuis