

Rode Kruis Ziekenhuis

Medisch Specialistische Zorg

JAARBERICHT 2020

Samen sterk in, en ondanks, extreem coronajaar



Inhoudsopgave

Voorwoord Raad van Bestuur	4
1. Over het RKZ	7
1.1 Profielschets	7
1.2 Juridische structuur	7
1.3 Missie	8
1.4 Visie	8
1.5 Manifest	9
2. Kerncijfers	10
Paragraaf 'Toekomst jaarverslag RKZ 2020'	11
Risicoparagraaf jaarverslag RKZ 2020	12
Paragraaf Diversiteit	13
Citaten overgenomen uit de uitgave 'RKZ in coronatijd, collega's kijken terug op 2020' (1)	14
3. Bedrijfsvoering	16
3.1 Financieel beleid, zorgcontractering en inkoop	16
3.2 Informatiemanagement en ICT	16
3.3 Personeelsbeleid	17
3.4 Facilitair beleid	19
3.5 Communicatie en reprografie	22
Citaten overgenomen uit de uitgave 'RKZ in coronatijd, collega's kijken terug op 2020' (2)	24
4. Kwaliteit en veiligheid	26
Citaten overgenomen uit de uitgave 'RKZ in coronatijd, collega's kijken terug op 2020' (3)	30

5.	Verslag Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen	32
5.1	Voorwoord	32
5.2	Samenstelling Raad van Bestuur	34
5.3	Samenstelling Raad van Commissarissen	36
5.4	Zorgbrede governance code - normen voor goed bestuur	39
5.5	Vergaderingen Raad van Commissarissen	40
5.6	Kernthema's	41
5.7	Besluiten	42
5.8	Bezoldiging Raad van Commissarissen	42
6.	Samenwerkingen	44
	Bijlagen	49
	Bestuur Medische Staf	50
	Clientenraad	52
	Ondernemingsraad	56
	Verpleegkundig adviesraad	58
	Onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten	62
	Onderzoek en studies	65
	Slotwoord	67



Samen sterk in, en ondanks, extreem coronajaar

Voorwoord Raad van Bestuur

In de aanloop naar het jaar 2020 vroegen we ons af wat Brexit zou betekenen voor de gezondheidszorg in Nederland. Het vertrek van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie stond vast, maar afspraken over internationale betrekkingen en handel na 2019 waren nog niet uitgewerkt. Er waren zorgen over bijvoorbeeld levering van medische hulpmiddelen en medicijnen, en over de gevolgen voor medisch wetenschappelijk onderzoek. Ook in ons ziekenhuis zou er misschien een tekort ontstaan van het één of het ander, en we waren er scherp op om mogelijke problemen te voorkomen.

En toen werd alles anders

Op een onvoorstelbare manier werden we ingehaald door de impact en gevolgen van COVID-19. De eerste golf overspoelde ons. De tweede golf kwam toen we nog niet van de eerste golf waren bijgekomen. De derde golf verwachten we begin 2021. Dit trekt een enorme wissel op onze medewerkers. In 2020 brachten we een magazine uit waarin we ervaringen en emoties hebben opgetekend uit dit jaar, waarin medewerkers 'het ene na het andere huzarenstuk hebben geleverd', zoals we beschrijven in het voorwoord. Delen van het magazine 'RKZ in coronatijd' leest u terug in dit jaarverslag 2020, over een jaar dat we nooit zullen vergeten.

Nieuw RKZ

Het mag welhaast een wonder heten dat ook reguliere zorg doorgang vond, zij het in aangepaste, afgeslankte, vorm. In deze hectische periode toch een nieuwe, eigentijdse website gelanceerd. En in oktober 2020 zijn we gestart met ons manifest Nieuw RKZ. Onze ambities voor de toekomst hebben we daarin vertaald in zeven programma's: Gastvrijheid en cultuur, Anders werken, Brandwondencentrum, Governance en interne besturing, Renovatie, Margeverbetering, Zichtbare kwaliteit. We sturen er op aan dat collega's zich betrokken voelen bij de ontwikkelingen en meedenken en meedoen. Onze website nieuw.rkz.nl is het platform waarop we nieuws delen over de voortgang van elk van de programma's.

Toekomstbestendig

Voor de buitenwacht ligt de belangstelling waarschijnlijk nadrukkelijk op het programma voor de renovatie. We werken toe naar een toekomstbestendig ziekenhuis voor de regio. Daarbij hoort een gebouw waarin we - in samenwerking met

ketenpartners en veelal in een nieuw samenspel met patiënten binnen en buiten het gebouw - de komende twintig jaar gastvrije, veilige en 'goed geoliede' zorg van prima kwaliteit kunnen leveren. De renovatie van ons ziekenhuis stelt ons in staat om blijvend een rol van betekenis te vervullen. Het grootste deel van de zorg voor patiënten is het best belegd bij een regionaal ziekenhuis, is onze overtuiging.

Jaap van den Heuvel

Dit jaarverslag beslaat het laatste jaar waarin Jaap van den Heuvel aan ons ziekenhuis was verbonden. Vanaf 2016 heeft Jaap intens gewerkt aan het financieel gezond maken van het ziekenhuis en het LEAN organiseren van de zorgverlening. Mede door zijn inzet, en mede door de steun van onze zorgverzekeraars, is een gezond toekomstperspectief ontstaan met een reële mogelijkheid om het gebouw te vernieuwen en te innoveren. We zijn hem dankbaar voor alles wat hij heeft betekend voor ons RKZ.

Tenslotte

We kijken uit naar een positief 2021 waarin corona door testen en vaccineren wordt teruggedrongen, wij elkaar weer 'normaal' kunnen ontmoeten en waarin wij de kwaliteit van ons ziekenhuis naar een nog hoger plan tillen. Ik ben ongelooflijk trots op onze medewerkers die zich dag en nacht inzetten om een bijdrage te leveren aan de gezondheid van onze patiënten. Veel dank aan alle collega's, medisch specialisten en vrijwilligers voor hun inzet, betrokkenheid en professionaliteit.

[Peter van Barneveld](#)

Voorzitter Raad van Bestuur



1. Over het RKZ

1.1 PROFIELSCHETS

Het RKZ is een algemeen ziekenhuis voor de patiënten met een medisch specialistische zorgvraag uit de regio Midden-Kennemerland en de regio IJmond. Uitgangspunten zijn de juiste zorg op de juiste plek en de regierol voor de patiënt. Het RKZ Brandwondencentrum staat internationaal aan de top. Veel van de onderscheidende zorg in het ziekenhuis, zoals hand- en polschirurgie en de behandeling van littekens, komt voort uit de brandwondenspecialisatie. De basiszorg profiteert hier van.

1.2 JURIDISCHE STRUCTUUR

Rode Kruis Ziekenhuis B.V., voorheen Stichting Rode Kruis Ziekenhuis, is opgericht op 10 oktober 1965 en is statutair gevestigd te Beverwijk. In augustus 2014 werd het RKZ overgenomen door Zorg van de Zaak, een netwerk van zorgbedrijven.

In 2020 is gekozen voor het losmaken van het RKZ uit dit netwerk en zijn de voorbereidingen daartoe getroffen. Met ingang van 1 januari 2021 is het RKZ geen onderdeel meer van het Zorg van de Zaak-netwerk.

Aandelenstructuur

In de aandelenstructuur van de RKZ B.V. wordt onderscheid gemaakt tussen gewone aandelen in het aandelenkapitaal van het RKZ, met daaraan verbonden gebruikelijke stem-, vergader- en dividendrechten (95%), en de stemgerechtigde, winstrechtloze aandelen (5%), ook wel invloedsaandelen genoemd, met stem- en vergaderrechten. De 'gewone' aandelen zijn in handen van Zorg van de Zaak (Swaanswijk B.V.) en de invloedsaandelen in die van de medisch specialisten van het RKZ.

OPEN RKZ ORGANOGRAM

De laatste categorie aandelen is ondergebracht in een Stichting Aandelenkantoor (STAK), waarmee gewaarborgd is dat de aandelen van de specialisten gekoppeld zijn aan hun werk bij het RKZ en dat de aandelen, bij beëindiging van dienstverband of vertrek van een vrij gevestigde arts, niet kunnen worden meegenomen.

Voor de 'belangrijkste besluiten' is een bijzondere meerderheid nodig. Dit betekent dat naast de instemming van Zorg van de Zaak als grootaandeelhouder, ook de instemming nodig is van minimaal 20% van de medisch specialisten. Voorbeelden van deze besluiten zijn strategische beleidsplannen en algemeen beleid, of grote investeringsbeslissingen zoals renovatie of nieuwbouw en wijzigingen in de Raad van Bestuur. In sommige gevallen, zoals bij de benoeming van een nieuwe accountant, voldoet een meerderheid van stemmen en hebben de aandeelhouders vertegenwoordigd in de STAK, alleen een adviserende rol. De invloedsaandelen zijn nadrukkelijk bedoeld om de betrokkenheid van de medisch specialisten te vergroten en ze ook formeel een positie te geven met stemrecht.

Overige deelnemingen

RKZ Holding B.V. houdt 100% van de aandelen in Poliklinische Apotheek RKZ B.V., opgericht op 21 november 2014 en statutair gevestigd te Beverwijk. Het Rode Kruis Dialysecentrum B.V. is opgericht op 28 november 2008 en statutair gevestigd te Beverwijk. Het RKZ houdt 10% van de aandelen. Het RKZ houdt 33,33% in Rode Kruis Eyescan B.V.

1.3 ONZE MISSIE

Onze missie geeft aan waar het RKZ voor staat:

“Wij streven ernaar de gezondheid en de vitaliteit van onze patiënten te optimaliseren, zodat onze patiënten de maximaal haalbare kwaliteit van leven kunnen genieten.”

In het RKZ werken we iedere dag aan gezondheid en leveren we snel kwalitatief goede zorg. Alles wat wij doen, is erop gericht om mensen zo gezond en vitaal mogelijk te maken én te houden.

1.4 ONZE VISIE

Onze visie geeft aan waar het RKZ voor gaat.

Patiënten voelen zich bijzonder

In het RKZ voelen patiënten zich bijzonder. De individuele zorgvraag is ons uitgangspunt. De lat ligt hoog in het RKZ, omdat we vinden dat iedereen de beste zorg verdient. Patiënten kunnen rekenen op uitstekende kwaliteit en veiligheid van onze medisch specialistische zorg. Zorg waarvan bovendien de meerwaarde is bewezen. Daar waar nodig richten we onze zorg in op doelgroepen, bijvoorbeeld als het gaat om zorg voor geriatrische of oncologische patiënten. Wij houden in alle opzichten rekening met de wensen en behoeften en beperkingen van deze patiënten. Voor de inwoners van de regio Midden-Kennemerland zijn wij hét ziekenhuis: dichtbij, gastvrij en snel toegankelijk.

Het ideale zorgpad voor de patiënt is leidend

Het voor patiënten meest ideale zorgpad - klantvriendelijk en efficiënt - is leidend. Samen met de patiënt kijken we welke behandeling het beste bij hem of haar past. Dat betekent ook goed luisteren naar de patiënt en samen bepalen wat onze toegevoegde waarde kan zijn. Die kan per patiënt verschillen, want iedere patiënt is uniek

en heeft eigen behoeften, wensen en voorkeuren.

Dat geldt ook voor de locatie: patiënten krijgen zorg op de voor hen meest geschikte plek en dat kan bijvoorbeeld ook thuis zijn. Voor het beperkte deel van de patiënten met complexe aandoeningen die wij niet zelf kunnen behandelen, werken we samen met, of verwijzen wij naar, de beste partnerziekenhuizen. Eigen regie over ziekte én gezondheid: in het RKZ draait het écht om de patiënt.

Preventie

Werken aan gezondheid gaat in het RKZ verder dan mensen genezen. Het begint bij ons bij preventie. Samen met patiënten werken aan een gezonde leefstijl.

Samenwerking

Verbetering van de gezondheid kan volgens ons alleen maar door samen te werken. Een multidisciplinaire aanpak is voor ons dan ook vanzelfsprekend. Dit geldt ook voor samenwerken met onze zorgpartners in de regio, omdat wij vinden dat goede zorg verder reikt dan onze muren. Samen met huisartsen, collega-ziekenhuizen en instellingen voor verpleging en verzorging, revalidatie, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, regelen we de zorg voor onze patiënten zo optimaal mogelijk zodat de continuïteit van de zorg gewaarborgd is. Goede samenwerking met de regionale en landelijke partners staat garant voor zorg op maat: specialistische zorg dichtbij en, mocht dat nodig zijn, verwijzing naar expertise elders.

Excellente brandwondenzorg

Het RKZ Brandwondencentrum voor volwassenen en kinderen is nationaal en internationaal toonaangevend. De excellente zorg en het wetenschappelijk onderzoek op het gebied van brandwonden vereisen een hoogwaardige kwaliteit van al onze specialismen. Daarin zijn we onderscheidend van andere ziekenhuizen.

1.5 MANIFEST

Het RKZ heeft enorme kansen in de regio. Nu en in de toekomst. Die kansen willen we benutten. Daartoe is, na veel gesprekken, interviews en brainstormsessies, het manifest Nieuw RKZ ontwikkeld.

In dit Manifest geven we inhoud aan zeven programma's: Gastvrijheid en cultuur, Zichtbare kwaliteit, Anders werken (eHealth en zorginnovatie), Brandwondencentrum, Renovatie, Margeverbetering, Governance en interne besturing.

Samen met de teams die de programma's vormgeven, met iedereen die in of voor het

RKZ werkt en met mensen die betrokken zijn bij het RKZ, gaan we de ambities verwezenlijken en de programma's verder vormgeven. Een overkoepelende Programmaboard bewaakt voortgang en samenhang.

Een belangrijk uitgangspunt is: iedereen doet mee. Dat wil zeggen; iedere medisch specialist en manager committeert zich expliciet aan (ten minste) één programma. In de programma's hebben verpleegkundigen een actieve rol en ook vele andere medewerkers worden actief bij de programma's betrokken.



GASTVRIJHEID
EN CULTUUR



ZICHTBARE KWALITEIT



ANDERS WERKEN (EHEALTH
EN ZORGINNOVATIE)



BRANDWONDEN-
CENTRUM



RENOVATIE



MARGEVERBETERING



GOVERNANCE EN
INTERNE BESTURING

2. Kerncijfers

Rentabiliteit	2020	2019	2018
	1,6%	6%	4,5%
Solvabiliteit	2020	2019	2018
	44,4%	40,4%	38,2%
Liquiditeit	2020	2019	2018
	1,04%	0,95%	1,17%
Aantal opnamens	2020	2019	2018
	10.784	12.567	13.254
Aantal polikliniekbezoeken	2020	2019	2018
	181.623	181.198	181.747
Gemiddelde ligduur/verpleegduur	2020	2019	2018
	4	3	3
Aantal verpleegdagen	2020	2019	2018
	43.227	48.513	48.410
Aantal dagopnames	2020	2019	2018
	12.834	13.634	13.418
HSMR*	2020	2019	2018
	117*	91	91

* Dit is een voorlopige uitkomst, die nog gecorrigeerd kan worden. De definitieve cijfers worden september verwacht. Het voorlopige resultaat is significant hoger dan het landelijk gemiddelde. Een mogelijke oorzaak hiervan is Covid19.

Als we kijken naar de SMR per diagnosecluster scoren alle clusters gemiddeld, op een na: de ziekten van het ademhalingsstelsel en de ziekten van urogenitaal stelsel en niet-neoplastische borstaandoeningen.

Rentabiliteit: (nettowinst + betaalde rente)/totaal vermogen. Dit is de verhouding tussen de nettowinst en het vermogen dat dit heeft verdiend.

Solvabiliteit: eigen vermogen/totaal vermogen. Kan inzicht bieden in de mate waarin de onderneming aan haar verplichtingen kan voldoen.

Liquiditeit (current ratio): vlottende activa/kort vreemd vermogen. De mate waarin een onderneming in staat is om aan haar korte termijn verplichtingen te voldoen.

* Als het sterftecijfer 100 is, dan wil dat zeggen dat er net zoveel mensen zijn overleden als landelijk verwacht. Is het sterftecijfer in een ziekenhuis lager dan 100, dan zijn er minder mensen overleden dan was verwacht.

PARAGRAAF 'TOEKOMST' JAARVERSLAG RKZ 2020'

In het jaar 2020 hebben de plannen voor (ver)nieuwbouw concretere vorm aangenomen. Omdat belangrijke delen en functies van het huidige gebouw niet meer voldoen aan de eisen van deze tijd is deze (ver)nieuwbouw urgent. Maar zonder intern en extern gedragen visie op de zorg zijn plannen niet uitvoerbaar. Daarom is in de strategieconferentie van augustus nagedacht over positie en toekomst van het RKZ. Dit heeft geleid tot een Manifest, met daarin zeven programma's die aansluiten op de reeds bestaande strategie maar een helderder kader voor uitvoering bieden.

Het nieuwe RKZ heeft een open cultuur en is gastvrij (Programma Cultuur en Gastvrijheid). Zorgvernieuwing staat hoog op de agenda, om op deze manier 'juiste zorg op de juiste plaats' te kunnen leveren, of 'zinnige zorg' zoals dit ook wel genoemd wordt (Programma Anders werken in het nieuwe RKZ).

Brandwondenzorg is het onderscheidende kenmerk van het RKZ, dankzij deze zorg heeft het ziekenhuis een zeer eigen profiel waar we de voordelen verder van ontginnen. De Brandwondenzorg is ook de belangrijkste bron van onderzoek en ontwikkeling binnen het RKZ. De huidige band met de universitaire centra (blijkend uit leerstoelen en publicaties) blijft gekoesterd worden (Programma Brandwondenzorg).

Het ziekenhuis moet verder bedrijfseconomisch sterker worden, met een hogere 'Ebitda' van rond de 10% van de omzet. Met verzekeraars zullen nadere afspraken gemaakt worden over betere prijzen, maar intern moet ook gewerkt blijven worden aan doelmatigheid (Programma Margeverbetering).

In 2024 is de nieuwe 'hotfloor' (OK-complex) gereed voor ingebruikname, de renovatie van het bestaande gebouw duurt tot ongeveer 2028 (Programma Renovatie). Er wordt in 2021 gewerkt aan een meerjaren businesscase, waarbij de noodzakelijke investeringen voor 'going concern', instandhouding, renovatie en nieuwbouw worden uitgewerkt. Voor het doen van de investeringen is bancaire financiering nodig, plus draagvlak bij de aandeelhouders. Er lopen inmiddels constructieve gesprekken met meerdere financiers.

Om draagvlak te hebben en te houden dient in een professionele organisatie een gedragen besturingsmodel te bestaan, zodat de professionals zich herkennen in het gevoerde beleid. In 2021 worden waar nodig aanpassingen voorgesteld (Programma Governance en Interne Besturing). Alles moet natuurlijk kwalitatief hoge zorg bevorderen, die ook zichtbaar is. Het kwaliteitsbeleid verschuift van reactief naar pro-actief (Programma Zichtbare Kwaliteit).

De zeven programma's bepalen de komende tijd in sterke mate het beleid. Echter, er zijn ook externe factoren waarop we moeten inspelen. In het bijzonder de naweeën van Corona. In 2021 ondergaan we een derde golf, de vraag is of het hierbij blijft of dat deze ziekte 'onder ons' blijft. De inrichting van de zorg wordt daarom sterker gericht op het accommoderen van eventuele epidemieën.

Daarnaast zal er nog lange tijd sprake zijn van inhaalzorg. Wij verwachten in 2021 slechts een deel van de uitgestelde zorg te kunnen leveren. De manier waarop dat gebeurt zal vaker in samenwerking met het thuisfront van de patiënt en de ketenpartners zijn. Personeel in de zorg is immers schaars. Het aantal medewerkers van het RKZ zal komende jaren ruwweg gelijk blijven, ondanks de groeiende zorgvraag. Zorgvernieuwing is ook om die reden van levensbelang voor de toekomst van het RKZ en zijn patiënten. En daarnaast blijft het noodzakelijk te investeren in opleiding en goed gemotiveerd personeel.

RISICOPARAGRAAF JAARVERSLAG RKZ 2020

Een ziekenhuis heeft met vele risico's te maken. In deze paragraaf lichten wij de belangrijkste risico's van het Rode Kruisziekenhuis toe en noemen we kort de bijbehorende beheersingsmaatregelen.

Strategische risico's

Het grootste strategische risico voor RKZ is verwijdering van zorgverzekeraars. Een constructieve relatie is noodzakelijk gezien de investeringen die nodig zijn om het ziekenhuis weer klaar voor de toekomst te maken.

Beheersmaatregel: We werken actief aan een goede relatie door transparant te zijn en mee te werken aan doelstellingen van verzekeraars (maatschappelijke kosten beteugelen, beschikbaarheid borgen).

Tot eind 2019 was een pandemie slechts een abstract risico. Met corona is dat radicaal veranderd. Dit zal nu maar ook op langere termijn tot veranderingen in het zorgaanbod leiden. Beschikbaarheid van voldoende IC-capaciteit staat bijvoorbeeld hoger dan voorheen op de agenda.

Beheersmaatregel: Er zijn landelijk afspraken gemaakt om ziekenhuizen zowel zorginhoudelijk als bedrijfseconomisch te ondersteunen en op te schalen. Er is in ROAZ-verband geoefend met een 'zwart scenario' indien ziekenhuizen niet meer in staat zijn zorg te verlenen voor acuut bedreigde patiënten. RKZ werkt mee aan flexibele inzet van beademingsfaciliteiten inclusief ketenzorg.

Operationele risico's

Calamiteiten hebben grote impact op patiënten maar kunnen ook het ziekenhuis grote schade (reputatie, claims) aanrichten. Calamiteiten zijn vaak het gevolg van slechte communicatie of niet goed functionerende of niet goed gebruikte medische techniek.

Beheersmaatregel: RKZ cultiveert 'leren en verbeteren', onder andere met een geaccrediteerd kwaliteitssysteem en regelmatige audits. Het programma 'zichtbare kwaliteit' draagt bij aan deze cultuur. Het RKZ heeft het Convenant Medische Techniek geïmplementeerd en toetst of dit in de praktijk ook wordt nagevolgd.

Personeelstekort kan leiden tot sluiting van kritische onderdelen van het ziekenhuis.

Beheersmaatregel: RKZ is actief met het opleiden van zorgpersoneel in regionaal verband. Daarnaast wordt veel aandacht gegeven aan personeel om dit aan het ziekenhuis te binden. De kleinschaligheid van de organisatie (menselijke maat) is hierbij behulpzaam. Verzuim in de zorg is vaak hoog, zeker tijdens de corona-epidemie. RKZ voert een actief re-integratiebeleid en heeft een lager dan gemiddeld ziekteverzuim.

Verzuim in de zorg is vaak hoog, zeker tijdens de corona-epidemie.

Beheersmaatregel: RKZ voert een actief re-integratiebeleid en heeft een lager dan gemiddeld ziekteverzuim.

Uitvallen gebouwtechniek en nutsvoorzieningen ('gas, water, licht, data). De noodstroomvoorziening is kwetsbaar.

Beheersmaatregel: De plannen voor (ver)nieuwbouw nemen concreet vorm aan. Volgens planning kan in 2024 een nieuwbouwdeel voor spoed, beeldvormende techniek en operaties in gebruik worden genomen. De renovatie zal rond 2028 zijn afgerond. Voorzieningen worden periodiek getest, maar gezien de leeftijd van gebouwtechniek is komende jaren een grotere aandacht voor risico's nodig dan wenselijk.

Informatiebeveiliging: ook ziekenhuizen zijn kwetsbaar voor informatielekken en internetcriminaliteit. Gijzelsoftware kan de hele organisatie platleggen.

Beheersmaatregel: Er worden signalerings- en detectietechnieken ingezet om het bedrijfsnetwerk te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang en verdachte activiteiten. RKZ voert regelmatig audits uit om te toetsen of de beveiliging op orde is en werkt aan NEN 5710-accreditatie. Er is o.a. een periodieke penetratietest ('ethical hack').

Compliance en Wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Beheersmaatregel: RKZ heeft een functionaris gegevensbescherming en een security officer en een privacy officer en maakt medewerkers regelmatig bewust van het risico van datalekken.

Niet correct declareren kan leiden tot naheffingen of zelfs boetes.

Beheersmaatregel: RKZ is bezig met de implementatie van Horizontaal Toezicht, waarbij registratie- en declaratieprocessen zo zijn ingericht dat verzekeraars erop kunnen vertrouwen dat declaraties rechtmatig en juist zijn.

Bedrijfseconomische risico's

Ziekenhuizen maken kosten voordat de opbrengsten binnenkomen (dbc's gedeclareerd kunnen worden). Voldoende liquiditeit is daarom niet vanzelfsprekend.

Beheersmaatregel: RKZ heeft afspraken met verzekeraars over bevoorschotting.

Fiscaliteit: De wet is onduidelijk over de positie van ziekenhuizen met aandeelhouderschap. Na het faillissement van Slotervaartziekenhuis en IJsselmeerziekenhuizen is RKZ het laatste ziekenhuis met een private eigenaar (andere ziekenhuizen met een BV-structuur hebben een stichting als eigenaar). Voor het RKZ heeft dit geleid tot discussie met de Belastingdienst over het wel of niet hebben van een verplichting om vennootschapsbelasting te betalen.

Beheersmaatregel: Er loopt een rechtszaak tussen de belastinginspectie en RKZ over de vraag of VPB verschuldigd is. Inmiddels zijn de statuten zo aangepast dat het risico voor de toekomst als nihil wordt geschat.

Samenvatting

Het is niet uit te sluiten dat we blootstaan aan risico's die nu ondergeschikt zijn of niet of onvoldoende onderkend worden. Bovendien kan geen enkel systeem van risicobeheersing en interne controle absolute zekerheid bieden tegen het niet-realiseren van doelstellingen. Ditzelfde geldt voor het volledig voorkomen van verlies, fraude en overtredingen van wetten en regels. Ons streven is om de kans op fouten, verkeerde beslissingen en verrassingen door onvoorziene omstandigheden zoveel mogelijk te reduceren.

PARAGRAAF DIVERSITEIT

In de RvC van RKZ is de man/vrouwverhouding 3/2. Daarmee is voldaan aan de hiervoor geldende regels.

De Raad van Bestuur van het RKZ bestaat op dit moment uit twee mannen. Op dit moment is het niet opportuun om de samenstelling van het bestuur te veranderen, zodra dit wel zo is zal diversiteit hoog op de agenda staan.

Citaten overgenomen uit de uitgave 'RKZ in coronatijd, collega's kijken terug op 2020'

“ Het is een spannende, onzekere, maar ook een bijzondere tijd. Ik werk al die tijd met een grote dosis adrenaline in mijn lichaam. Ik ben niet bang om zelf besmet te raken, maar juist gedreven en voel me zeer verantwoordelijk als verpleegkundige.

Jacqueline Rozemeijer
coördinerend verpleegkundige
Acute Opname Afdeling



“ Normaal maak ik het OK-programma, maar tijdens de eerste COVID-golf heb ik meegeholpen bij het personele roosterbureau; bij het berekenen hoeveel personeel nodig is om COVID-zorg te leveren en vervolgens bij [het rooster voor] het verplaatsen van personeel tussen afdelingen.

Vincent van Ham
capaciteitsmanager



“ Dit voorjaar was ik enige dagen ziek. Toen de berichten over COVID-patiënten in Nederland kwamen, heb ik vanuit mijn bed mijn collega gebeld en gevraagd om maskers en jassen te bestellen. Dat was de les die we hebben geleerd na de Mexicaanse griep van 2009. Het draaiboek daarvan lag er nog. We hoefden het wiel niet opnieuw uit te vinden.

Ingeborg van Ess
infectiepreventie



“ Het meest heftige vond ik de eenzaamheid van patiënten en de machteloosheid van geliefden. Patiënten die angstig uit hun ogen kijken, geen idee hebben hoe lang het nog gaat duren en of zij hun partner, kind of beste vriend nog zullen zien. Lieve briefjes, verstopt tussen de schone onderbroeken. Geliefden die lievelingssnoepjes van de patiënt afgeven en hoopvol en angstig aan je vragen of het nog goed komt. Patiënten die vragen of ik het wassen niet kan overslaan, maar naast ze wil zitten en hun hand vasthouden. Zo heb ik een uur naast het bed van een meneer gezeten en na dat uur wist ik alles over de akkers in Castricum en families die daarbij hoorden. Hij bleef maar zeggen hoe dankbaar hij was voor dit moment.

Sanne Bakker
kinderverpleegkundige, sprong tijdens corona
in op de Acute Opname Afdeling



“ Familieleden konden voor patiënten een A4'tje samenstellen met bijvoorbeeld foto's en informatie. Wij zorgden ervoor dat dit bij hun bed kwam te hangen. De reacties hierop waren divers. Voor veel familieleden was het fijn om iets te kunnen doen, het maken van een A4'tje hielp bij het omgaan met de moeilijke situatie. Een aantal artsen en verpleegkundigen vond het prettig om meer te weten over de patiënten die ze verzorgden. Andere collega's vonden het ook wel confronterend.

Dave Wijker
geestelijk verzorger



3. Bedrijfsvoering

3.1 FINANCIËEL BELEID, ZORGCONTRACTERING EN INKOOP

Het resultaat over 2020 zal ongeveer uitkomen op 0,5 miljoen, een bescheiden positief resultaat. Dit wordt veroorzaakt doordat de focus afgelopen jaar lag op de zorg voor de COVID-patiënten. Hierdoor is de productie bij andere specialismen gemiddeld zo'n 10% lager uitgevallen en zijn er extra COVID-kosten gemaakt. Normaal gesproken zou dit tot een enorm verlies leiden, maar dankzij de landelijke continuïteitsregeling met de zorgverzekeraars is dit grote verlies voorkomen. Wel is het zo dat ten opzichte van het vorig jaar 90% van het resultaat is afgenomen. Dit betekent helaas dat we in het afgelopen jaar nauwelijks hebben kunnen sparen voor de aanstaande nieuwbouw/renovatie.

Financiële positie

Ondanks de bescheiden resultaten zijn de bankconvenanten niet in gevaar gekomen. De Solvabiliteit is nog steeds ruim boven de door de bank vereiste 30%. En ook al is de DSCR verslechterd ten opzichte van vorig jaar, met 2,8 voldoet deze nog altijd aan de vereiste 1,5. De DSCR (Debt Service Coverage Ratio) zegt iets over de mate waarin je je schulden kunt voldoen. Het rendement, gedefinieerd als de EBITDA gedeeld door de opbrengsten, is echter fors lager. De EBITDA, is het bruto resultaat voor afschrijvingen en rente. Door COVID is het rendement gedaald naar rond de 5%, terwijl het RKZ streeft naar een EBITDA-marge van 10%, rond het sectorgemiddelde van vóór COVID. De definities van de ratio's en nadere toelichting zijn terug te vinden in de uitgebreide jaarrekening.

Afdeling F&C

De vele managementwisselingen bij F&C in de recente jaren en weinig aandacht voor het ontwikkelen van de belangrijkste applicaties binnen F&C, hebben F&C op achterstand gezet. In praktijk betekent dit dat er veel werk verricht moet worden om de standaard maandelijkse en jaarlijkse processen af te kunnen ronden. Waardoor er relatief weinig tijd over blijft voor activiteiten

die voor de organisatie meer toegevoegde waarde opleveren. Gelukkig wordt er inmiddels weer volop geïnvesteerd, niet door allerlei nieuwe applicaties aan te schaffen, maar juist door keuzes te maken en de bestaande applicaties verder te optimaliseren en er zoveel mogelijk handmatige processen in onder te brengen. Ook hebben we de applicaties, data en definities gestructureerd en beter op elkaar afgestemd. Een mooi voorbeeld hiervan is de verdere doorontwikkeling van het BI-systeem. In 2020 bevestigt onze accountant wederom in de management-letter dat de basis nu voldoende op orde is en we daar afgelopen jaar weer goede en belangrijke stappen in hebben gezet. Onze inspanningen om onze rapportages te verbeteren door ze meer toekomstgericht te maken en gedurende het jaar meer inzicht te geven in de kansen en bedreigingen, worden herkend. Naast de focus op het continue verbeteren van de F&C-processen, hebben we ook gewerkt aan de voorbereiding van de renovatie. We werken aan een gedetailleerde onderbouwing van een businesscase voor de renovatie/nieuwbouw en hebben de organisatie verder versterkt met een bouwprojectcontroller.

Ook op de zorgcontractering had COVID grote invloed, de bilaterale afspraken tussen het ziekenhuis en de verzekeraars werden grotendeels vervangen door landelijk afspraken. Het was en is uiteraard van groot belang voor het RKZ deze afspraken goed te kennen en toe te passen op het RKZ met alle bijzonderheden die daarbij horen. In 2020 hebben we ook een begin gemaakt met het opnieuw inrichten en verder structureren van de contracteringsactiviteiten.

3.2 INFORMATIEMANAGEMENT EN ICT

Vanwege COVID-19 is een aantal digitaliseringstrajecten in het RKZ in een stroomversnelling geraakt. Dit had effect op patiënten van het RKZ én onze medewerkers. Om zoveel mogelijk het thuiswerken mogelijk te

maken, is vanaf de eerste COVID-19-golf in maart de capaciteit voor thuiswerken sterk opgevoerd. Daardoor kan meer dan 10% van onze medewerkers thuis werken. Om daarnaast het samenwerken te optimaliseren, is het beeldbellen voor medewerkers geïmplementeerd.

eHealth

De faciliteit voor een medisch consult via beeldbellen door artsen en verpleegkundigen is sterk uitgebreid. De doelstelling voor 2021 is om 30% van de poli-afspraken te realiseren via beeldbellen. Ook huisartsen kunnen nu meekijkconsulten plannen met artsen uit het RKZ. Onder de druk van de pandemie nam eHealth via bijvoorbeeld BeterDichtbij een enorme sprong. Het heeft ons zeer geholpen met onze patiënt in contact te blijven waar fysiek bezoek niet mogelijk was. De gebruikers, in het RKZ en onze patiënten, zijn in grote getalen en naar tevredenheid met deze nieuwe manier van overleggen aan de slag gegaan. Ondertussen gingen de ICT-vernieuwingen binnen het ziekenhuis ook door: nieuwe aanmeldzuilen, nieuwe narrowcasting, een vernieuwde versie van de software voor het Verpleegkundig Oproep Systeem, een vernieuwde versie van het Roostersysteem, het Facilitair Management Systeem en de Office-omgeving.

Datalek

In juli 2019 werd een datalek vastgesteld bij het HagaZiekenhuis in Den Haag. Als gevolg daarvan zijn landelijk de regels voor informatiebeveiliging verscherpt. Al onze informatiesystemen, zowel binnen als buiten het RKZ, zijn vanaf midden 2020 alleen nog maar toegankelijk via zogeheten tweefactorauthenticatie (2FA): je moet iets unieks hebben (een pasje of token) en je moet iets unieks weten (een gebruikersnaam en wachtwoord). De logboekregistratie van wie binnen het RKZ bezig is geweest met het medisch dossier van een patiënt wordt continu bijgehouden en gemonitord.

Optimaliseren

De samenwerking tussen ons Klinisch Chemisch Lab en de trombosedienst is verder gedigitaliseerd. De patiënt kan zelf afspraken maken (ook aan huis) voor bloedafname. De software berekent het slimste traject voor de verpleegkundigen die de routes naar de afspraken met de patiënten rijden.

Ook de beeldverwerking in ons ziekenhuis is verder geoptimaliseerd. Daardoor kunnen artsen vanaf hun werkplek toegang krijgen tot beeldmateriaal zoals röntgenfoto's, echo's, ecg's etc.

De planning van de bezetting van de OK's is verder verbeterd door de inzet van intelligente software om zowel op korte als op langere termijn de OK-bezetting optimaal te benutten.

3.3 PERSONEELSBELEID

Personeelsbeleid tijdens coronacrisis

2020 stond voor onze medewerkers in het teken van de coronacrisis en was een indrukwekkend, uitdagend en bewogen jaar. Vanaf februari 2020 is een groot beroep gedaan op medewerkers in de patiëntenzorg en de hieraan ondersteunende afdelingen.

De coronacrisis veroorzaakte onrust onder onze medewerkers. Velen hebben hun eigen werk los moeten laten en zijn op andere afdelingen ingezet om collega's te helpen. Het te voeren HR-beleid is daarmee verschoven van aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en het binden en boeien van medewerkers, naar het, onder dagelijks veranderende omstandigheden, blijven bieden van een veilige en overzichtelijke werkomgeving. De leidende principes werden: bescherming van medewerkers, hun gezondheid en welzijn en het hier duidelijk over communiceren. Met inzet van alle betrokken afdelingen is hier continue aan gewerkt. We vroegen extra inspanning op de afdelingen om COVID- en non-COVID-zorg te kunnen bieden. Daarnaast deden we een groot beroep op de flexibiliteit en mentale weerbaarheid van medewerkers en leidinggevenden. Thuiswerken is

voor iedereen ingezet die vanuit huis kan werken. Dit vraagt meer dan ooit zelfwerkzaamheid en flexibiliteit.

Naast de inzet van de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk en coaching, was er aandacht voor preventie en nazorg. In 2020 zijn we in lijn met het overheidsprogramma gestart met het vaccineren van zorgmedewerkers.

Investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers Ondanks de coronacrisis wilden we blijven investeren in de ontwikkeling van medewerkers. We zien dit als een randvoorwaarde om te kunnen inspelen op de veranderingen in de zorgsector. Waar mogelijk hebben we dan ook, al dan niet digitaal, uitvoering gegeven aan het opleidingsjaarplan 2020. Ondanks de druk van de coronacrisis, hebben we 70% van de geplande opleidingsuitgaven gerealiseerd.

In 2020 is de functie meewerkend teamleider geïntroduceerd op diverse zorgafdelingen en poliklinieken. Dit maakt het mogelijk dat medewerkers intern kunnen doorstromen naar sleutelfuncties. De eerste leiderschapsprogramma's voor teamleiders zijn ingekocht voor uitvoering in 2020/2021.

Opleiding

Het RKZ heeft in 2020 in totaal circa €1,3 miljoen geïnvesteerd in opleiding en ontwikkeling van medewerkers. Dit is 1,9% van de kale loonsom. Ruim één derde van deze opleidingskosten is gesubsidieerd vanuit de KiPZ (subsidieregeling Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuiszorg). Maximale subsidie vanuit KiPZ, het stagefonds en praktijkleren is toegekend om opleiden en opleidingsactiviteiten te bekostigen en vorm te geven.

De opleidingsbehoefte van de organisatie bleef in 2020 onverminderd groot. Een aantal opleidingsactiviteiten heeft geen doorgang gevonden, zoals die van de medisch managers en LEAN. Beroepsopleidingen werden daarentegen voortgezet en klassikale lessen werden door onderwijsinstellingen vervangen door online afstandsonderwijs. Voor de scholing van medewerkers voor de COVID-zorg hebben we een passend scholingsplan opgezet, geborgd binnen de RKZ academie.

We zijn gestart het meer centraal in te kopen en aan te bieden van scholingen. Dit levert meer overzicht op, een efficiëntieslag en kostenbesparing in 2021. Eén van deze centrale scholingen is het leiderschapsprogramma voor teamleiders. In december 2019 is in ons ziekenhuis de rol van de decentrale praktijkopleiders geformaliseerd en in 2020 zijn bijeenkomsten georganiseerd om deze groep te verbinden, verder te professionaliseren en kennis te delen. Door het aantrekken van een centrale opleidingscoördinator is ondersteuning naar de praktijkopleiders verbeterd en is er meer regie in de functionele aansturing van de praktijkopleiders. Om meer HBO-verpleegkundigen aan te trekken, zijn we in september 2020 weer gestart met een HBOv-traineetraject en boden we een aantal eigen medewerkers de mogelijkheid om een HBO-opleiding te volgen.

Werving en behoud medewerkers

Door de krapte op de arbeidsmarkt in combinatie met de coronacrisis, moesten we in 2020 meer dan ooit inspanning leveren om nieuwe collega's voor het RKZ te werven. We maakten gebruik van social media, digitale oplossingen en collegiale netwerken. Begin 2020 zijn tijdelijk extra medewerkers aangetrokken voor de COVID-zorg.

In- en uitstroom medewerkers

Op 31 december 2020 bedroeg de formatie 1.177 fte. Over het gehele jaar genomen zijn 276 medewerkers (199,84 fte) in dienst genomen en 234 medewerkers (161,67 fte) uit dienst gegaan (exclusief vakantiekrachten, stagiaires, 100% leerlingen). Redenen voor het vrijwillig uit dienst treden van medewerkers is, naast pensionering, onder meer een gewenste loopbaanswitch of de mogelijkheid voor een loopbaanstap.

In 2020 hebben wij de uitstroom, door onder andere pensionering, op kunnen vangen door het aantrekken van nieuwe medewerkers voor zowel de zorg- als de stafafdelingen.

De gemiddelde leeftijd van medewerkers binnen het RKZ is in 2020 verder gestegen, evenals de gemiddelde lengte van het dienstverband. Het percentage medewerkers van 55 jaar en ouder is de afgelopen jaren toegenomen van 24,2% in 2016 naar 27,6% in 2020. Dit is in overeenstemming met de toename van de uitstroom door pensionering.

Ziekteverzuim RKZ ook in 2020 lager dan benchmark Ziekenhuizen

In 2020 heeft het RKZ binnen de branche Algemene ziekenhuizen Regio Randstad wederom een hoge Vernet Health Ranking behaald van 8,5 (in 2019: 8,3). Dit cijfer geeft aan waar het RKZ staat binnen de branche op het gebied van verzuim en inzetbaarheid. Het RKZ presteert hiermee op meerdere verzuimonderdelen op of boven het gemiddelde uit de branche. Met 4,47% (gemiddeld 52,2 fte) is het ziekteverzuim over geheel 2020 binnen het RKZ lager dan dat binnen de branche 5,73% (2019: 5,19%). Dit met name door de aandacht voor het voorkomen van verzuim en voor re-integratie. Het verzuim is licht gestegen ten opzichte van het verzuim over geheel 2019 (RKZ 4,37%).

De gemiddelde meldingsfrequentie (hoe vaak medewerkers gemiddeld verzuimen) binnen het RKZ is afgenomen van 1,27 in 2019 naar 1,04 over 2020. De gemiddelde ziekte duur over 2020 bedroeg 20 dagen (RKZ 2019: 21,1 dagen).

ARBO en vitaliteit medewerkers

Met de coronacrisis is het bijdragen aan de vitaliteit van medewerkers nog belangrijker geworden dan het al was. In 2020 zijn programma's zoveel mogelijk afgestemd op de vraag hoe medewerkers te ondersteunen bij het werken op andere afdelingen, gezond en bewust eten, omgaan met agressie en mentale belasting. De generatieregeling is, met een tot nu toe beperkt aantal deelnemers, ook in 2020 doorgezet.

Naast de aandacht voor vitaliteit was er in dit coronajaar ook extra aandacht voor arbeidsomstandigheden. Die kreeg onder andere vorm via het inventariseren en oplossen van knelpunten door middel van de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). Letten op veilig en bewust werken, ook als collega's thuis werken, was een aandachtspunt. De vraag naar beeldschermbrillen en werkplekaanpassingen nam toe. Tilinstructies en trainingen gericht op het verminderen van fysieke belasting lagen stil en maken een doorstart in 2021.

3.4 FACILITAIR BELEID

Ook de Facilitaire Dienst was het afgelopen jaar in de greep van COVID-19. Meteen aan het begin van het jaar begon het magazijn al samen met inkoop noodvoorraden aan te leggen van artikelen die in China geproduceerd worden. Dit met het oog op mogelijke uitval van productie aldaar of leveringsproblemen. Niet wetende dat hetzelfde virus ons twee maanden later hard zou raken.

Vanaf half maart zaten we volledig in de crisistructuur en kwamen de leden van het Operationeel Team Facilitaire Dienst (OT-FD), waarin ook inkoop en ICT zitting hebben, dagelijks bij elkaar. Er zijn bergen werk verzet, zowel voor als achter de schermen. Er werd een enorme inspanning geleverd om de patiëntenstroom zo goed mogelijk te kunnen opvangen en onze collega's in de zorg te kunnen voorzien van de juiste middelen om hun werk veilig te kunnen uitvoeren.

Ook was er aandacht voor de broodnodige ontspanning voor onze zorg professionals: er zijn relaxkamers ingericht en 24/7 waren er gezonde hapjes en drankjes. In de 2e helft van 2020 was er meer ruimte om de jaar- en onderhoudsplannen weer op te pakken. Per onderdeel van de Facilitaire Dienst vindt u hieronder een korte beschrijving over 2020.

Veiligheid

2020 was ook voor de beveiliging van het ziekenhuis een bewogen jaar. Corona zorgde voor uitdagingen in patiëntenstromen, handhaving (mondkapjes, bezoektijden) en agressiebeheersing. Constant wisselende regels, onzekerheid en korte lontjes leidden tot agressief gedrag van bezoekers en patiënten. Het totaal aantal agressiemeldingen van afgelopen jaar komt op bijna 200 uit, een stijging van ruim 20% ten opzichte van 2019. Onze NVD-beveiligers zijn meer ingezet dan ooit en ook ons eigen interventieteam zat niet stil. We hebben de teams, de gastheren- en dames van Jeeves en veel zorgmedewerkers getraind in de-escalatie. Grote ontruimingsoefeningen waren in deze periode niet wenselijk. De BHV-trainingen zijn grotendeels wel doorgaan, maar in aangepaste vorm. Enkele grotere projecten hebben door de omstandigheden enige vertraging opgelopen. De voorbereidingen

zijn echter doorgegaan: een nieuwe fase toegangscontrole (kaartlezers), maatregelen rondom brandveiligheid, inbraakalarmen bij endoscopie & apotheek en een nieuw parkeersysteem staan dan ook op stapel.

Eten & drinken

2020 zou een druk jaar worden met festiviteiten en. COVID stak daar echter een stokje voor, alles werd hierdoor stil gelegd. Ook interne catering voor symposia, jubilea en afscheidsrecepties waren niet aan de orde. In de eerste golf heeft de keuken de medewerkers extra voorzien van culinaire verrassingen. In de weekenden zijn de teams extra verwerkt met zelfgebakken koekjes en patisserie vanuit de keuken, voor de koks een leuke en dankbare uitdaging.

Het personeelsrestaurant bleef open voor een beperkt aantal gasten en take away. Dit leverde nog enige inkomsten op. Er waren minder reguliere patiënten in huis en dus waren minder maaltijden nodig. Hierdoor hebben we € 150.000,- minder uitgegeven aan voedingsmiddelen dan begroot. Eind 2020 startte de werving van de nieuwe chef kok die in februari 2021 zal starten. Chef-kok Marcel Schumacher stopt na een respectabele loopbaan van 48 jaar bij het Rode Kruis Ziekenhuis. Wij zijn Marcel zeer erkentelijk en we zijn dankbaar voor zijn passie, toewijding en culinaire inzet voor alle patiënten en medewerkers van het Rode Kruis Ziekenhuis.

Hotelzaken

Met name in de eerste coronagolf heeft Hotelzaken veel ondersteuning gegeven aan de zorg om processen in goede banen te leiden. Dit betekende onder andere de herinrichting van ruimten om gelegenheid te geven voor rust en slaap, zodat de zorg 24/7 door kon gaan in deze crisistijd. In deze periode zagen we positieve zaken op het vlak van samenwerking, overleg in crisissituaties en positief en efficiënt samenwerken.

Een afdeling die het zwaar heeft gehad is de schoonmaakdienst. Hier is heel veel werk verzet. In de piekperiode zijn gemiddeld 350 schoonmaakuren extra gemaakt, wat voor 2020 tot zeker € 150.000,- aan extra schoonmaakkosten heeft geleid. De 'gewone' zaken gingen ondertussen ook gewoon door. In het laatste kwartaal moesten

nog veel aanvragen worden afgerond op gebied van meubilair. Deze waren meestal het gevolg van verschuivingen van functies en verbetering van ARBO-omstandigheden waarbij bureaustoelen en zit/sta bureaus voor collega's zijn aangeschaft. Dankzij 'Vrienden van het RKZ' was het mogelijk de familiekamers op te knappen bij de IC en bij de SEH. Collega's in het RKZ zijn toe aan nieuwe dienstkleding. Hotelzaken diende hiervoor een projectplan in. Het management keurde het plan goed in september 2020. In november vond de kick-off plaats. We willen met het nieuwe dienstkledingconcept klaar zijn voor de toekomst, zodat we representatief voor de dag kunnen komen en comfortabel kunnen werken. De verwachting is dat we 2021 nodig hebben om tot een goed advies en besluit te komen en met de implementatie te beginnen.

In 2020 hebben we gewerkt aan standaardisatie door middel van de zogenaamde 'materialengids' voor al onze huishoudelijke artikelen. Daarmee wordt duidelijk wat het RKZ als standaard voert. De koffieautomaten zijn voorzien van een grotere keuze in koffiesoorten. Er werden maar liefst 950.000 kopjes koffie/thee/water getapt uit de automaten. Met betrekking tot de kwaliteit van de (reguliere) schoonmaak hebben drie evaluatiemomenten plaatsgevonden met afdelingsleiders. Ook heeft de firma Atir (externe en onafhankelijke schoonmaakcontrole) 19x een bouwdeel gecontroleerd. Helaas hadden we 6x een te hoog foutpercentage, dat na een latere hercontrole kon worden omgezet in een goedkeuring.

Gebouw & Installaties

Gebouwbeheer heeft in 2020 het team kunnen versterken door het invullen van een aantal vacatures en het aantrekken van een nieuw hoofd gebouwbeheer (na de pensionering van het voormalig hoofd). Er is veel werk verzet voor het in stand houden van het gebouw en de installaties in afwachting van de renovatie.

Het vernieuwen van het gebouwbeheersysteem, daken, koeling en verwarming, reinigen van luchtkanalen en het renoveren van de stoomketels (start 2021) zijn punten waar we samen met het bouw bureau en adviseurs volop aan werken. Samen met de milieucoördinator is een start gemaakt met het verder verduurzamen van

verlichting en installaties. Begin 2021 verwachten we daar de eerste resultaten van.

We zagen het aantal Ultimo-meldingen nog steeds groeien en helaas hebben we niet alles kunnen oplossen. We verstevigen de samenwerking met ICT, MIZ, Servicecentrum en de facilitaire dienst om samen sterk te kunnen acteren in 2021.

In 2020 hebben we vier keer een stroomdip gehad met een externe oorzaak, die veel overlast in het ziekenhuis gaf. We zijn aan het onderzoeken of de getroffen installaties hiertegen beschermd kunnen worden en betrekken dit bij de vernieuwbouw.

Medische apparatuur en instrumenten

Het afgelopen jaar is vanwege COVID-19 extra inspanning en expertise gevraagd van de afdeling MIZ (Medisch Instrumentele Zaken). Er is onder andere extra apparatuur geïnstalleerd zoals beademingsapparatuur en infuuspompen.

Daarnaast zijn er afdelingen opnieuw ingericht met apparatuur, bijvoorbeeld bewakingsmonitoren, om de COVID-19-patiënten op een verantwoorde wijze te kunnen behandelen. Doordat het voor externe technici problemen opleverde om de juiste service in het ziekenhuis te bieden, hebben de technici van MIZ met veel telefonische ondersteuning en eigen kennis de apparatuur in de lucht weten te houden. Ondanks alles in deze lastige periode, hebben medewerkers zich ontwikkeld: we hebben twee collega's kunnen benoemen tot Medisch Technicus en is één collega momenteel bezig met de afronding van zijn opleiding Intop Medische techniek B.

Het Servicecentrum stond elke dag paraat om de afdelingen van de benodigde apparatuur en accessoires te voorzien.

Milieu

De renovatie van het Rode Kruis Ziekenhuis komt dichterbij en de plannen worden concreter. Vanuit het nationaal Klimaatakkoord zijn doelen gesteld waar ook wij als ziekenhuis aan moeten voldoen: 49% CO₂-reductie in 2030 en 95% in 2050. Het RKZ wil zich hieraan conformeren. De renovatie biedt hiertoe een uitgelezen mogelijkheid; nagenoeg alle installaties bij het RKZ zijn end of life en afgeschreven. Voor de noodzakelijke vervanging van deze installaties moet er bouwkundig veel aangepast worden. Samen met de functionele wijzigingen kunnen we met de renovatie ons pand

in een keer, zonder al te veel meerkosten, volledig verduurzamen. Een unieke situatie in Nederland. Het adviesbureau Sweegers en de Bruijn heeft op verzoek van het RKZ onderzocht hoe wij de CO₂ reductie kunnen gaan behalen. We hopen in 2021 te gaan beginnen met deze renovatie om een toekomstbestendig ziekenhuis te realiseren. Maar in 2020 hebben wij ook niet stilgezeten. Samen met Gebouwbeheer hebben we verschillende maatregelen getroffen om de CO₂-uitstoot terug te dringen, zoals isolatie van leidingen en appendages, twee superzuinige luchtbehandelingskasten zijn aangeschaft en LED-verlichting wordt steeds meer toegepast binnen het ziekenhuis. Ook is het certificaat van de milieuthermometer geprolongeed, waarmee wij onze verantwoordelijkheid bevestigen om op het vlak van duurzaamheid te blijven verbeteren.

Logistiek

In 2020 heeft een organisatiewijziging plaatsgevonden, waardoor de teams Interne dienst, Transport en Magazijn samen binnen één afdeling verder gaan: afdeling Logistiek. In het afgelopen corona-jaar heeft de afdeling onder andere veel moeite gestoken in de dagelijkse strijd om de juiste medische artikelen in huis te krijgen en om in te spelen op een flinke toename in ad-hoc verzoeken van afdelingen.

3.5 COMMUNICATIE EN REPROGRAFIE

Het jaar 2020 begon met een ambitieus programma dat al snel helemaal werd verlaten door de komst van het Covidvirus. In aanloop naar de te verwachten eerst RKZ-patiënt met het virus, waren de voorbereidingen voor mogelijke communicatie daarover al in volle gang. En op 2 maart 2020 was het zover. En veranderde alles.

Patiëntenvoorlichting

De afdeling is er ontzettend trots op dat in alle druk die op de afdeling stond het toch gelukt is één van de grotere projecten gelanceerd te krijgen: een geheel vernieuwde website. Hierop kunnen onze patiënten, bezoekers en collega's veel beter hun weg vinden dan voorheen. In een jaar waarin de communicatie over maatregelen dagelijks kon wisselen, was het een verademing dat er nu een website is die eenvoudig en snel is aan te passen en waar we met vertrouwen patiënten naar kunnen verwijzen.

Print

We misten één Voor U-uitgave door de coronacrisis. Maar het is wel gelukt om verbeteringen door te voeren van de huis-aan-huiskrant, zoals we ons in 2019 hadden voorgenomen. Ook de distributie is aangepast. Nu verschijnt vier keer per jaar een aantrekkelijk blad voor onze patiënten; in het RKZ en op de deurmat in de regio IJmond/Kennemerland.

Bijeenkomsten worden digitaal

De voorlichtingsbijeenkomsten kregen in 2020 een geheel andere karakter. Doordat evenementen niet georganiseerd konden worden, ontstond een grote behoefte aan het digitaliseren van voorlichtingsbijeenkomsten. Dit is in samenwerking met diverse RKZ-afdelingen en patiëntenverenigingen ook gelukt. In 2021 gaan we hier mee door.

Interne communicatie

Dagelijks is er veel tijd en aandacht voor onze intranetomgeving, waarin het laatste nieuws staat uit de organisatie voor alle collega's. Door de crisis kwam er zeer veel informatie over het coronavirus, de consequenties in- en extern en doorlopende aanscherpingen van protocollen. Om iedereen goed geïnformeerd te houden, werd een speciaal deel op het intranet ingericht en volgden speciale

coronanieuwsbrieven. In totaal zijn 40 van deze bulletins met de collega's gedeeld. De brieven zijn ook met externe stakeholders gedeeld zoals gemeente, GGD en zorgverzekeraars. Zo hebben we hen willen betrekken bij de situatie in ons RKZ. Naast de speciale nieuwsbrief verscheen ook maandelijks de RKZnu, communicatie rond de (ver) bouw, interne verhuizingen en campagnes als de griep prikcampagne. Het is ons ook gelukt een magazine uit te brengen voor de Dag van de Zorg en aan het einde van het jaar een bijzonder magazine met een terugblik door de ogen van onze collega's. Delen uit dit magazine zijn gebruikt in dit jaarverslag. De verbindende evenementen als het Zomer en Winterfeest zijn natuurlijk niet door gegaan. Door het jaar heen zijn we veel aandacht blijven besteden aan feestelijke momenten. Zo waren er attenties voor collega's met de paas, kerst, en andere feestdagen. In de hete dagen van 2020 brachten ijsjes en water voor patiënten en collega's de benodigde verkoeling. Veel inspanning was nodig voor het in goede begeleiding einde zin ontbreekt.

Social Media

Op social media was de inzet groter dan ooit. Dit kanaal was dé mogelijkheid om snel wijzigingen aan bezoekers en patiënten door te geven en media te informeren over de situatie in huis. Dat heeft geleid tot een toename in 'vrienden en volgers'. Het RKZ heeft in 2020 ruim 4.855 Facebookvrienden en op LinkedIn 6.985 volgers (2019: 5.209). Onze berichtgeving verloopt daarnaast dagelijks via Twitter. Daar hebben we 7.118 volgers. Op ons Instagram-account hebben 2.681 volgers zich geabonneerd. Het YouTube kanaal werd in 2020 uitgebreid met voorlichtingsfilms over bijvoorbeeld kraamzorg, bariatric en instructiefilmpjes over onder meer de slaapregistratie.

Arbeidsmarktcommunicatie

De afdelingen Communicatie en HR werken nauw samen voor actuele, gerichte arbeidsmarktcommunicatie. Samen ontwikkelden we een stand voor beurzen en op scholen. De plannen waren begin 2020 groots met onder andere een arbeidsevenement dat we in huis wilden organiseren. Alle evenementen zijn in 2020 geannuleerd en de plannen zijn doorgeschoven naar 2021.

Media

Het RKZ heeft haar doelgroepen veelvuldig en actief over de actuele situatie geïnformeerd via de regionale en landelijke media. Er was veelvuldig belangstelling, met name van media uit de regio.

Reprografie

In totaal zijn er zo'n 400 versies van allerlei COVID-drukwerk gemaakt. Van posters tot kaartjes en stickers. Vooral de verhuizingen van de prikpoli van het laboratorium en de huisartsenpost omvatte veel werk. Samen met Gebouwbeheer en HAGO is voortvarend te werk gegaan; soms moest binnen een week alles twee keer worden verhuisd en aangepast.

Het is voorgekomen dat binnen één werkdag een deel van de SEH naar een andere locatie moest. Inclusief alle bewegwijzering, binnen en buiten. Het kwam ook voor dat er net tientallen posters met bezoektijden waren opgehangen door het hele ziekenhuis en deze vervolgens moesten worden aangepast.

Digitaal de toekomst in

Om hygiëne-redenen verdwenen tijdschriften en ander drukwerk voor patiënten van de tafels en uit de folderrekken. Dit bespoedigde het streven om minder (voor namelijk) folders in omloop te brengen en zoveel mogelijk digitaal te verspreiden. Dit werd door de nieuwe website eenvoudiger en dit zetten we graag door in 2021.



Citaten overgenomen uit de uitgave 'RKZ in coronatijd, collega's kijken terug op 2020'

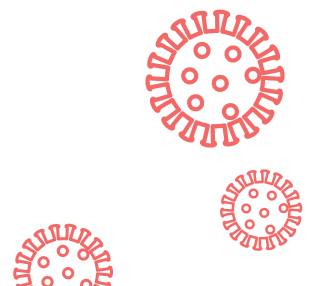
“ Het was echt fantastisch om te zien hoeveel we met veel medewerkers van ons ziekenhuis voor elkaar konden krijgen in een korte tijd. Iedereen was extreem gemotiveerd, waardoor we zaken heel snel konden organiseren. De hechtheid van het team en de ondersteuning vanuit de collegiale opvangteams binnen het RKZ zijn dingen die me bijblijven.

Ilanit Hené
internist-intensivist



“ De saamhorigheid onder collega's was groot. De samenwerking met collega's van andere afdelingen die kwamen ondersteunen was intens. Je leert mensen op een andere manier kennen. Ook blijf ik me alle bedrijven herinneren die de mensen in de zorg enorm veel waardering boden in de vorm van kaartjes en attenties.

Bas den Besten
SEH-verpleegkundige



“ Goed communiceren is cruciaal. In de tweede golf merkten we vooral dat het aandachtsgebied verschoven is naar het thuiswerken. Het is voor het RKZ nieuw dat er zoveel collega's thuiswerken. Daarom is er nu binnen ICT veel aandacht voor hoe we hier het beste mee kunnen omgaan.

Marcel Bunnik
hoofd ICT



“ Het gevoel van het samen doen van artsen tot schoonmaak en ICT, vind ik ontzettend bijzonder en is me bijgebleven. Maar ook de bijna enge stilte in het ziekenhuis toen in maart alle zorg werd stilgezet en iedereen zoveel mogelijk thuis moest werken. Dat in combinatie met de stilte op straat, maakte het soms surrealistisch.

Annika Koppen
coördinator dagbehandeling oncologie



4. Kwaliteit en veiligheid

In 2020 zijn we gestart met het kwaliteitsprogramma 'Van reactief naar proactief'. In dit programma hebben we met elkaar nagedacht hoe we op de cultuurladder van reactief naar proactief kunnen komen en hebben we SMART geformuleerde doelstellingen afgesproken. Een van de grootste verbeteracties is het inrichten van het zogenaamde kwaliteitshuis waarin een nieuwe, ziekenhuisbrede, commissie kwaliteit en patiëntveiligheid met een brede vertegenwoordiging vanuit het RKZ is opgestart. Onder deze commissie zijn een aantal subcommissies kwaliteit ingesteld zoals de centrale incidenten commissie, documentencommissie en medicatieveiligheidscommissie met in iedere commissie medisch specialisten en verpleegkundigen.

TrotsopRKZ

We zijn er trots op dat ondanks de Covid crisis een aantal belangrijke kwaliteitsdoelstellingen zijn behaald. Bijvoorbeeld de implementatie interne overdracht verpleegkundigen middels de SBAR en het ontwikkelen van een kwaliteitsdashboard met relevante indicatoren per vakgroep. In het najaar hebben we het programma een vervolg gegeven voor de komende jaren (2020-2023) in het Manifest programma Zichtbare Kwaliteit.

Covid en patiëntveiligheid

De Covid19-crisis heeft veel impact op het gehele ziekenhuis gehad en ook op de patiëntveiligheid. Er was sprake van nieuwe behandelingen, nieuwe structuren en processen, uitbreiding van bedden capaciteit en een tekort aan gespecialiseerd personeel om de complexe zorg aan de COVID patiënten te verlenen. Ook het afschalen van de reguliere zorg zette de patiëntveiligheid onder druk. Bestaande instrumenten (o.a. prospectieve risico inventarisaties) om risico's voor nieuwe werkwijzen van te voren in te schatten vroegen om een andere aanpak, gewoonweg omdat er geen tijd was voor uitgebreide beschouwingen.

Binnen deze hectiek is het de zorgverleners en overige medewerkers toch gelukt patiëntveiligheid steeds als prioriteit te stellen in de dagelijkse werkzaamheden. Door het stellen van kritische vragen en door steeds multidisciplinair met elkaar af te stemmen. Belangrijk is wat we van deze periode kunnen leren. Waarom is het goed gegaan? Wat nemen we hiervan mee naar het nieuwe normaal? Met een ziekenhuisbrede evaluatie is dit duidelijk geworden.

Kwaliteitscertificaat ISO 9001 en NTA 8009:2018

De COVID-19-crisis heeft veel impact op het gehele ziekenhuis gehad. Vanuit de laatste audit op onze ziekenhuisprocessen naar de compliance op de ISO 9001:2015 en de NTA8009:2018, is door de DEKRA BV. aangegeven dat het bewonderenswaardig is hoe het ziekenhuis deze crisis heeft opgepakt in samenwerking met alle medewerkers. De crisis resulteerde in meer saamhorigheid, zowel binnen afdelingen als over de volle breedte van het ziekenhuis. En ondanks de crisissituatie is er ook in 2020 ruimschoots aandacht geweest voor kwaliteit en patiëntveiligheid en is beoordeeld dat het kwaliteitsmanagementsysteem goed op orde is. De nieuwe structuur van de Commissie Kwaliteit en Patiëntveiligheid met de koppeling naar onderliggende commissies, draagt daaraan bij. De commissies en de bedrijfsvoering worden ondersteund door middel van diverse veiligheidsbeheerssystemen, die signalen geven hoe het staat met de kwaliteit. Denk hierbij aan uitkomsten van interne audits, DIM's (Decentrale Incidentenmelding), PRI's (Prospectieve Risico Inventarisatie), calamiteitenbeheersing en de monitoring van kwaliteitsindicatoren via het datawarehouse. Al deze systemen worden steeds meer geïntegreerd en leveren steeds beter informatie op voor onze organisatie. In iProva is de module voor incidentmanagement ingericht en in gebruik genomen. Medewerkers zijn geschoold in het proces. Naast documentbeheersing, de klachtenmodule en incidentmanagement, krijgen ook risicomanagement, het uitvoeren van audits en inspecties en de verbetermodule een plek in het systeem.

Helaas zijn sommige onderdelen uit de jaarplanning niet doorgedaan vanwege COVID-19. De trainingen van de intern auditoren zijn uitgesteld en ook de training aan en start van de training PRI zijn verplaatst naar het jaar 2021. De bijeenkomst Risicobeheersing om het risicomangement verder vorm te gaan geven is verplaatst naar 2021. Veiligheid heeft ook hier voorop gestaan en het samenbrengen van grotere groepen mensen ten behoeve van trainingen zijn opgeschort om risico's zo veel mogelijk te beperken.

Patiënttevredenheid

Het meten van de patiënttevredenheid is een structurele factor in het RKZ. Op negen kwaliteitsdimensies stellen we vragen aan de patiënten die in ons ziekenhuis hebben gelegen. Medicatiebeleid, communicatie en informatie zijn voorbeelden van kwaliteitsdimensies. Ook na een bezoek aan de polikliniek wordt een kort patiënttevredenheidsonderzoek gedaan. Mede op basis van de informatie van patiënten, kunnen wij onze zorg continu verbeteren.

Patiëntveiligheid

De coronacrisis heeft een grote impact gehad op de patiëntveiligheid. Er was sprake van nieuwe behandelingen, nieuwe structuren en processen, uitbreiding van bedden capaciteit en een tekort aan gespecialiseerd personeel om de complexe zorg aan de COVID-patiënten te verlenen. Ook het afschalen van de reguliere zorg zette de patiëntveiligheid onder druk.

Bestaande instrumenten om risico's voor nieuwe werkwijzen van te voren in te schatten vroegen om een andere aanpak, gewoonweg omdat er geen tijd was voor uitgebreide beschouwingen. Binnen deze hectiek is het de zorgverleners en overige medewerkers toch gelukt patiëntveiligheid steeds als prioriteit te stellen in de dagelijkse werkzaamheden, door het stellen van kritische vragen en door steeds multidisciplinair met elkaar af te stemmen.

Belangrijk is wat we van deze periode kunnen leren. Waarom is het goed gegaan? Wat nemen we hiervan mee naar het nieuwe normaal? Door middel van een evaluatie met alle afdelingen in het ziekenhuis zal dit duidelijk worden.

IGJ

De kwaliteit van zorg van ziekenhuizen wordt door IGJ, los van een onverwacht bezoek, jaarlijks beoordeeld door middel van een jaargesprek tussen de Inspectie en ieder afzonderlijk ziekenhuis. In 2020 heeft er geen jaargesprek plaatsgevonden in verband met Covid-19 en is het gesprek verplaatst naar maart 2021. Het gesprek in maart 2021 is positief verlopen.

In plaats van het jaargesprek is er frequent en laagdrempelig overleg geweest met de IGJ over de Covid situatie in het RKZ, calamiteiten en andere belangrijke ontwikkelingen. Vanuit beide kanten zijn zorgen en ideeën geuit om de Covid crisis te doorstaan. De IGJ heeft expliciet hun vertrouwen in het RKZ uitgesproken.

Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een cliënt heeft geleid (definitie IGJ). In 2020 zijn in totaal acht calamiteiten gemeld bij de inspectie. Deze calamiteiten hebben geleid tot structurele verbeteringen in onze patiëntenzorg en medische behandeling.

Sommige ernstige incidenten voldeden niet direct aan de definitie van een calamiteit. In opdracht van de Raad van Bestuur zijn ze wél nader geanalyseerd door de calamiteitencommissie, met het oog op de complexiteit, kans op herhaling of overstijgend karakter. Voor de analyse van elke calamiteit en intern onderzoek is een toegewijd onderzoeksteam van medisch specialisten en kwaliteitsadviseurs beschikbaar. In 2020 zijn daar verpleegkundigen aan toegevoegd. Zij spreken met alle betrokken partijen, ketenpartijen en met de patiënt of familie.

Landelijke kwaliteitsindicatoren

In verband met de coronacrisis besloot het Algemeen Dagblad om in 2020 geen AD Top 100 te publiceren van de ziekenhuisresultaten over 2019. Elsevier kwam wel met zijn 'Beste Ziekenhuizen' 2020 (betreffende de resultaten op kwaliteitsindicatoren over 2019). Het RKZ scoorde bij Elsevier wederom drie van de totaal te behalen vier bolletjes voor zowel Medische zorg (Veiligheid en Effectiviteit) als Patiëntgerichtheid (Dienstverlening en Wachttijden). Deze score is bovengemiddeld in vergelijking met andere ziekenhuizen. Daarmee toont het RKZ een stabiel beeld ten opzichte van de voorgaande jaren.

Opvallend was de maximale score van vier bolletjes op het domein Veiligheid (vorig jaar drie), tegenover een terugval van vier naar twee bolletjes op het domein Wachttijden. Deze score valt echter niet goed te vergelijken met die van vorige jaren, omdat voor de wachttijden de periode januari t/m augustus 2020 werd gebruikt: het COVID-jaar dus.

IGJ kwam in 2020 met de eerste proefnemingen voor een gewijzigde uitvraag: de transitie van cijfermatige data naar verbeterdoelen. Doel hiervan is enerzijds de registratiedruk te verminderen en anderzijds de individuele ziekenhuizen de ruimte te geven om uit te leggen waarom zij vinden dat het eigen beleid op Kwaliteit en Patiëntveiligheid afdoende geborgd is. IGJ wil meer in gesprek en samen optrekken in plaats van handhaving en sanctiebeleid voeren. Ook is in 2020 een goede stap gemaakt op weg naar vermindering van de registratiedruk, dankzij afspraken van de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) met de Patiëntenfederatie. De klantpreferentievragen worden voortaan eenmaal per drie jaar uitgevraagd en worden uitsluitend verstrekt aan de Patiëntenfederatie. Ze kunnen daardoor geen onderwerp meer zijn op de zorg-inkoop-gesprekken, noch meegewogen worden door AD of Elsevier.

Toekomst

Om te kunnen werken met een nog grotere focus op continue kwaliteitsverbetering, is inzicht nodig in hoe processen verlopen en hoe het ziekenhuis presteert. Er is enorm veel data beschikbaar voor het ziekenhuis om op te sturen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Op basis van deze data verkrijgt het (medisch) management een goed inzicht in waar daadwerkelijk verbeteringen kunnen worden gerealiseerd. Begin 2021 wordt de interne auditsystematiek aangepast om in de toekomst nog meer bij te dragen aan het leveren van input om op te kunnen verbeteren.



Druk op knop voor
spoedeisende hulp
&
Spreek boodschap in
←

SEH-VPK

PATIENT SLIDE

Drexford
ASSA ABLOY

Citaten overgenomen uit de uitgave 'rkz in coronatijd, collega's kijken terug op 2020'



Na een relatief fijne zomer, zijn de problemen in het najaar tot mijn schrik alleen maar erger geworden. Besmettingen van collega's zorgen voor meer problemen met het rooster. Collega's die ziek zijn geweest komen terug op de werkvloer, maar hebben soms nog last van vermoeidheid. Zij moeten alle zeilen bijzetten. Een ander verschil is de andere toon vanuit de maatschappij. De frustratie is begrijpelijk, maar is een slechte raadgever als we solidair willen blijven.

*Marc Huis in 't Veld
IC-verpleegkundige*



Dagelijks hadden we te maken met leveranciers die niet konden leveren, dus we waren de hele dag aan het bellen om ergens nog beschermingsmiddelen los te krijgen. Gelukkig lukte ons dit wel steeds. We kwamen er achter dat de goede relaties met de leveranciers die wij in de jaren ervoor hadden opgebouwd, ons nu goed van pas kwamen.

*Evelyne Everaarts-Wohlgemuth
hoofd inkoop*



Continu wijzigingen in drukwerk. De eerste weken was het niet bij te houden. Posters, kaartjes, stickers, bewegwijzering, en symbolen die we nog niet hadden. Hadden we bijvoorbeeld net posters met nieuwe bezoektijden opgehangen, werden de bezoektijden weer veranderd. In de tweede golf is meer overzicht. We zien drukte beter aankomen en spelen daar op in. Dat betekent minder haastklussen. Daarnaast hebben we nu veel bestanden op de computer staan. Veel kan nu met wijzigingen op wat er al is. Dit geeft meer rust.

*Tako Bos
reprografie/communicatie*



“ We hebben veel nieuwe vrijwilligers aangenomen die tijdens corona wilden helpen. “Maakt niet uit wat ik moet doen”, zeiden de meesten. Er was bijvoorbeeld iemand die normaal gesproken op een booreiland werkt, maar vanwege corona niet kon vliegen. Hij kwam vijf dagen in de week en hielp de medewerkers van transport. Ik ben iedereen zo dankbaar die tijdens COVID-19 wilde helpen!

*Zeynep Poyraz
coördinator vrijwilligers*



Ellen Besse & Tilly Zonneveld, vrijwilligers van patiëntenvervoer, aan het werk

“ Elke keer was het weer een verrassing hoe we ervoor stonden. Heb je de ene dag voldoende voorraad mondmaskers, de volgende dag grijp je volledig mis. Ook blijken opeens de meest simpele niet-COVID-gerelateerde producten slecht leverbaar te zijn. We moesten snel schakelen en wisten totaal niet wat de dag zou brengen. Het is ook leerzaam. Naast een plan B, hadden we ineens ook een plan C en D nodig. We moesten tot het uiterste gaan, geen 100% maar 1000% inzet. En blijven doorgaan, want je weet dat elke dag zich kan overtreffen.

*Rose Kuijt
medewerker magazijn*



5. Verslag Raad van Bestuur en Raad van Co

5.1 VOORWOORD

Het jaar 2020 zal de geschiedenis ingaan als een bijzonder jaar. De wereld werd geconfronteerd met een nieuw virus; COVID-19. Hoewel begonnen in China, verliep de verspreiding al heel snel via Italië naar Europa. Aanvankelijk leek de situatie nog beheersbaar, maar al spoedig werd duidelijk dat er geen sprake was van een epidemie, maar van een pandemie. In Nederland werd Brabant als eerste hard getroffen, maar na een paar dagen werden ook in het Rode Kruis Ziekenhuis de eerste coronapatiënten opgenomen en nam de druk snel toe.

Gelukkig toonde het Rode Kruis Ziekenhuis juist in deze moeilijke periode haar kracht. Er kwamen dagelijkse bijeenkomsten van een Crisisbeleidsteam en de beschikbare crisisprotocollen werden opgestart. Ook werden creatieve oplossingen gevonden voor niet voorziene situaties zoals te weinig IC-bedden en persoonlijke beschermingsmaterialen. Zolang als dat mogelijk was is er vol op ingezet om in het belang van de patiënten in de regio de reguliere zorg - die door de coronacrisis onvermijdelijk in het gedrang kwam - in stand te houden. De Raad van Commissarissen werd zeer frequent op de hoogte gehouden op basis van informele contacten en extra RvC-vergaderingen. De raad stelde dankbaar vast dat het ziekenhuis in goede handen was van een zeer betrokken bestuur. De Raad van Commissarissen realiseert zich dat Jaap van den Heuvel en Peter van Barneveld in deze periode zwaar werden belast.

Bovenal is de raad onder de indruk van de toewijding, slagkracht en getoonde inzet van het Rode Kruis Ziekenhuispersoneel om deze crisis het hoofd te bieden. Juist het personeel heeft laten zien hoe een relatief klein ziekenhuis in een crisis groots kan zijn. Na de zomer werd in toenemende mate duidelijk dat Jaap van den Heuvel door zijn ziekte niet tot zijn pensionering einde 2020 als bestuurder kon aanblijven. De raad was verheugd dat Peter van Barneveld bereid bleek om de rol als bestuursvoorzitter te willen waarnemen en dat de zeer ervaren Hugo Keuzekamp als adviseur van het bestuur beschikbaar was.

Parallel aan het managen van de crisis is er intensief doorgewerkt aan de doorontwikkeling van de bouwplannen van het Rode Kruis Ziekenhuis. Nieuwe inzichten ten aanzien van de corona-pandemie konden worden meegenomen. De strategie van het ziekenhuis is ongewijzigd gebleven, maar wel verder uitgewerkt. Het Rode Kruis Ziekenhuis blijft een regionaal ziekenhuis met bijzondere bovenregionale specialistische aandachtsvelden. Met name de specialistische kennis ten aanzien van brandwonden, huid en littekens, onze vrouw-moeder-kindzorg, hand- en polschirurgie en de obesitaszorg zijn regio-overstijgend. Het strategisch plan 2018-2022 is in nauwe samenwerking met de medisch specialisten door het bestuur verder vertaald in een 'manifest' met 7 programma's te weten: Gastvrijheid en Cultuur, Anders werken in het nieuwe Rode Kruis Ziekenhuis, Brandwonden, Margeverbetering, Renovatie, Governance en Interne besturing en Zichtbare Kwaliteit.

Hierbij is de combinatie van de Renovatie en de Margeverbetering zeer belangrijk om daadwerkelijk tot de gewenste verbouwing van het Rode Kruis Ziekenhuis te komen en die ook financieel mogelijk te maken. Het maximaal benutten van eHealth-mogelijkheden is een belangrijk aspect van het thema 'Anders werken in het nieuwe RKZ'. Dit draagt tevens bij aan het noodzakelijke commitment van de zorgverzekeraars. De raad is tevreden dat er op deze thema's voortgang is geboekt ondanks de nog steeds heersende crisissituatie.

Commissarissen

Financieel was 2020 een robuust jaar. Het commitment van de zorgverzekeraars om de overeengekomen plafonds te vergoeden, ondanks niet behaalde productie en de achtergestelde lening van de aandeelhouder, maakte duidelijk dat het Rode Kruis Ziekenhuis financieel niet in de problemen zou komen. Het uiteindelijk positieve resultaat van € 0,5 miljoen is weliswaar lager dan budget maar in lijn met de verwachtingen gegeven de crisis.

Samengevat is 2020 een wel heel bijzonder jaar geweest. Door de toewijding van iedereen kan het Rode Kruis Ziekenhuis met trots terugkijken op wat in dit crisisjaar is bereikt. De raad spreekt daarbij zijn enorme respect en waardering uit voor al het personeel en de vrijwilligers, de Raad van Bestuur, de Medisch Specialisten, het Management, de adviesgremia en dankt allen voor de voortreffelijke samenwerking.

Rob Becker (Voorzitter)

Mark de Jong

Robert Kreis

Susanne Stolte

Saskia Baas

5.2 SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR

De taak en werkwijze van de Raad van Bestuur liggen vast in de statuten en in het bestuursreglement. Beide documenten sluiten aan op de Zorgbrede Governance Code 2017 en regelen onder andere de wijze van besluitvorming, het voorkomen van belangenverstrengeling en de samenwerking met de Raad van Commissarissen en Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

De Bestuurssecretaris zorgde voor een uitstekende ondersteuning van de Raad van Bestuur en zorgvuldige en transparante besluitvorming van de organisatie.

Uitgangspunten voor het organisatiemodel zijn korte lijnen, verantwoordelijkheden die laag in de organisatie zijn gelegd, duaal management

en directe contacten tussen leidinggevenden en de medische staf ten aanzien van tactische en operationele aangelegenheden.

Per 1 april 2020 werd Peter van Barneveld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouder benoemd tot statutair lid van de Raad van Bestuur, tevens plaatsvervangend voorzitter.

prof. dr. Jaap van den Heuvel

Periode 01-01-2020 tot en met 31-12-2020

Geslacht: Man

Geboortejaar: 1955

Nationaliteit: Nederlands

Functie:

- Voorzitter Raad van Bestuur
- Lid Hoofddirectie Zorg van de Zaak Netwerk B.V.

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Commissarissen Stichting Vrijwilligers RKZ
- Lid Raad van Commissarissen RKZ Dialysecentrum
- Bestuurslid Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland
- Bestuurslid Stichting Digitale Snelweg Kennemerland
- Programmadirecteur MBA Healthcare Management, Amsterdam Business School / UvA
- Lid Raad van Toezicht Raad voor Accreditatie

dr. Peter W.C. van Barneveld

Periode 01-01-2020 tot en met 31-12-2020

Geslacht: Man

Geboortejaar: 1952

Nationaliteit: Nederlands

Functie:

- Lid Raad van Bestuur (tot 31 maart a.i., vanaf 1 april in dienst)

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Stadsschouwburg en Philharmonie Haarlem
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting RTV NH
- Partner Stone Partners
- Associate Partner Career Unlimited
- Regent Stichting Elisabeth van Thuringenfonds



5.3 SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen is in overeenstemming met de statuten samengesteld en bestaat uit tenminste vijf leden. Voor de Raad van Commissarissen is een generieke profielschets opgesteld waar de raad in zijn geheel aan moet voldoen. Voor een van de leden geldt een bindende voordracht door de Cliëntenraad. Voor 2 andere leden geldt een niet bindende voordracht vanuit respectievelijk de Ondernemingsraad en de Medische Staf.

De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn herbenoembaar, maar kunnen niet langer dan acht aaneengesloten jaren zitting hebben in de Raad van Commissarissen. Bij de samenstelling is rekening gehouden met een spreiding van deskundigheid, maatschappelijke achtergrond, geslacht en culturele diversiteit. In de statuten is gewaarborgd dat leden van de Raad van Commissarissen onafhankelijk van het ziekenhuis functioneren en derhalve geen zakelijke binding met het Rode Kruis Ziekenhuis hebben. Bij de uitgeoefende nevenfuncties van de leden is geen sprake van enige belangenverstremming tussen leden van de Raad van Commissarissen en het ziekenhuis. Alle leden van de Raad van Commissarissen voldoen aan de eisen die in het Reglement Raad van Commissarissen zijn vastgelegd.

In 2019 zijn er twee wijzigingen in de samenstelling van de Raad van Commissarissen geweest. De heer Guido van de Logt heeft vanwege de kans op mogelijke belangenverstremming door het aanvaarden van een nieuwe bestuursfunctie bij

Heliomare helaas moeten bedanken voor een tweede termijn. Van de heer Rolf de Folter is afscheid genomen omdat zijn tweede termijn van vier jaar eindigde. Beide leden hebben met grote deskundigheid en inzet een bijdrage geleverd aan de professionalisering van de Auditcommissie, waarvoor de Raad van Commissarissen hen veel dank is verschuldigd.

De procedures voor opvolging zijn in 2020 gestart en hebben in het derde kwartaal van 2020 tot de benoeming van twee nieuwe leden geleid; de heer Mark de Jong en mevrouw Saskia Baas. In verband met de door de coronacrisis veroorzaakte drukte in haar primaire functie als directeur van de GGD Rotterdam Rijnmond, is haar feitelijk aantreden uitgesteld tot 1-1-2021. Ook de eerste termijn van mevrouw Susanne Stolte liep per 1 januari 2021 af. Mevrouw Stolte is voorgedragen voor herbenoeming en tevens vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen. Deze herbenoeming is in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van februari 2021 bekrachtigd.

drs. Rob Becker MBA

Benoemd: 04-08-2014, Tweede termijn

Geslacht: Man

Geboortejaar: 1965

Nationaliteit: Nederlands

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Voorzitter Raad van Commissarissen
- Lid Remuneratie Adviescommissie

Aandachtsgebied: Strategie / Bedrijfseconomisch

Bezoldiging: € 20.000,- exclusief BTW

Functies:

- Voorzitter Bestuur Stichting Aflatoun
- Lid Raad van Toezicht UvA
- Non Executive Director AXA UK plc

mr. dr. Rolf J. de Folter

Benoemd: 12-06-2012, Tweede termijn

Afgetreden oktober 2020

Geslacht: Man

Geboortejaar: 1952

Nationaliteit: Nederlands

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
- Lid Auditcommissie
- Lid Kwaliteitscommissie

Aandachtsgebied: Juridisch

Bezoldiging: € 12.500,- exclusief BTW

Hoofdfuncties:

- Directeur Eigenaar DE FOLTER Holding B.V., Advies & Interimmanagement
- Lid Raad van Bestuur a.i. Pluryn

Nevenfuncties:

- Voorzitter WMO Adviesraad Gemeente Alblasserdam

dr. Mark W. de Jong

Benoemd: 01-10-2020, Eerste termijn

Mark de Jong is voorgedragen namens de Ondernemingsraad

Geslacht: Man

Geboortejaar: 1955

Nationaliteit: Nederlands

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Lid Raad van Commissarissen
- Voorzitter Auditcommissie

Aandachtsgebied: Financieel

Bezoldiging: € 3.750,- exclusief BTW

Nevenfuncties:

- Vicevoorzitter Raad van Commissarissen HONK Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland, vanaf 1-6-2020
- Lid Raad van Toezicht, Kennemerhart
- Lid van de zorgbrede Innovatie- en Adviescommissie Governancecode Zorg
- Lid Raad van Toezicht, Aafje thuiszorg, huizen en zorghotels, tot 1-7-2020

em. prof. dr. Robert W. Kreis

Benoemd: 11-08-2015, Tweede termijn

Geslacht: Man

Geboortjaar: 1944

Nationaliteit: Nederlands

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Lid Raad van Commissarissen
- Voorzitter Kwaliteitscommissie

Aandachtsgebied: Medisch / Zorginhoudelijk / Kwaliteit van Zorg
Bezoldiging: € 15.000,- exclusief BTW

Hoofdfunctie:

- Directeur Kreismediconsultancy B.V.

Nevenfuncties:

- Senior Editor tijdschrift Burns
- Voorzitter Stichting Brandwonden Research Instituut
- Ad hoc consultant Nederlands Forensisch Instituut

Guido C. van de Logt RA

Benoemd: 30-05-2016, Eerste termijn

Afgetreden mei 2020

Geslacht: Man

Geboortjaar: 1961

Nationaliteit: Nederlands

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Lid Raad van Commissarissen
- Voorzitter Auditcommissie

Aandachtsgebied: Financieel
Bezoldiging: € 6.250,- exclusief BTW

Hoofdfunctie:

- Raad van Bestuur Heliomare, vanaf 1-6-2020
- Lid Raad van Bestuur Careyn, tot 1-6-2020

Nevenfuncties:

- Lid Onderwijs Adviesraad Hogeschool Arnhem / Nijmegen
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting MEE Samen
- Lid Raad van Toezicht ASZ Dordrecht

Susanne Stolte

Benoemd: 01-01-2017, Eerste termijn

Herbenoeming januari 2021

Geslacht: Vrouw

Geboortjaar: 1952

Nationaliteit: Duits

Functie binnen Raad van Commissarissen:

- Lid Raad van Commissarissen
- Lid Kwaliteitscommissie
- Voorzitter Remuneratie Adviescommissie

Aandachtsgebied: Governance en Bestuur, HRM, Kwaliteit, Hospitality
Bezoldiging: € 15.000,- exclusief BTW

Hoofdfunctie:

- CEO Dennick BV

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Advies Quality Lodges & Restaurants
- Lid Bestuur DNHK - Duits Nederlandse Handelskamer
- Lid Raad van Commissarissen Stichting The Hague & Partners (Stichtingen Marketing, Convention & Business Agency)

5.4 ZORGBREDE GOVERNANCE CODE - NORMEN VOOR GOED BESTUUR

Het Rode Kruis Ziekenhuis onderschrijft volledig het belang van een goede Corporate Governance, gebruikt de Zorgbrede Governance Code 2017 en Toezicht op goed Bestuur daarbij als leidraad en past de zeven basisprincipes van de Governance Code toe.

1 - Goede Zorg

Mensen zo gezond en vitaal mogelijk maken én houden zodat zij zo lang mogelijk actief kunnen blijven en participeren in de samenleving, dat is waar het Rode Kruis Ziekenhuis voor staat. Er wordt in alle opzichten rekening gehouden met de wensen, behoeften en belangen van de patiënten. 'Patiënten voelen zich bijzonder' is dan ook een prominente pijler in de Strategienota 2018-2022. Er wordt getoetst dat alle medewerkers en medische specialisten bevoegd en bekwaam zijn en de KNMG-richtlijn 'Omgaan met medische gegevens' wordt goed toegepast bij de dossiervoering in het Elektronisch Patiënten Dossier.

2 - Waarden en normen

Het Rode Kruis Ziekenhuis heeft sinds enkele jaren 5 kernwaarden omarmd. De waarden: Attent, Lef, Slim, Ambitieuw, en Hoogwaardig zijn het ethisch kompas van het ziekenhuis. Er wordt gestreefd naar een open aanspreekcultuur onder alle medewerkers, Safety 2 is in ontwikkeling en de gedragsankers komen aan de orde in het jaargesprek. Er zijn diverse procedures voor alle medewerkers en klachtencommissies en vertrouwenspersonen zodat medewerkers een veilig meldpunt hebben voor afwijkend gedrag, zorg over integriteit en/of misstanden.

3 - Invloed belanghebbenden

Voor de besluitvorming wordt zeer frequent de medezeggenschap van patiënten en families (Cliëntenraad), specialisten (Bestuur Medische Staf), medewerkers (Ondernemingsraad), en verpleegkundigen (Verpleegkundige Advies Raad) geraadpleegd en wordt verantwoording afgelegd aan de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Daarnaast onderhoudt de Raad van Bestuur intensieve relaties met huisartsen, andere zorginstanties, omliggende gemeenten, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Nederlandse Zorgautoriteit, banken en (zorg)verzekeraars.

4 - Inrichting Governance

De taken, verantwoordelijkheden, samenstelling en honorering van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen zijn conform de Governance Code 2017.

Als het gaat om de samenstelling van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen variëren de deskundigheidsgebieden van de leden. Voor de Raad van Bestuur is er een duidelijke portefeuilleverdeling vastgesteld. Voor een lid van de Raad van Commissarissen is een generiek profiel vastgelegd, met gewenste aandachtsgebieden zoals financiën, kwaliteit van zorg / medisch inhoudelijk, juridisch, Governance en interne besturing en Hospitality. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemt nieuwe leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen en bepaalt bijbehorende bezoldiging binnen de kaders van de WNT (Wet Normering Topinkomens). Ten aanzien van de Wet Bestuur en Toezicht wordt voldaan aan de in deze wet gestelde eisen. Daarnaast wordt er gestreefd dat in de verhouding vrouw / man, maximaal 70% van het toezichthoudende orgaan uit één sekse bestaat. De verhouding vrouw / man binnen de Raad van Commissarissen van het Rode Kruis Ziekenhuis bedraagt eind 2020 40%. Bij de werving en selectie van nieuwe leden is deze verhouding dan ook in ogenschouw genomen.

5 - Goed Bestuur

De formele besluitvorming door de Raad van Bestuur werd in 2020 zorgvuldig voorbereid door de Bestuurssecretaris in samenwerking met het Management Team en de Medische Staf. De besluitvorming van de Raad van Bestuur is transparant en wordt getoetst tijdens de tweewekelijkse vergaderingen. Hierbij wordt de maatschappelijke doelstelling niet uit het oog verloren.

6 - Verantwoord Toezicht

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in het Reglement Raad van Commissarissen, met het Informatieprotocol als integraal onderdeel daarvan, en dit alles is in overeenstemming met de vigerende Governance Code Zorg 2017. De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Commissarissen tijdig de benodigde informatie zodat de raad adequaat kan functioneren en naar behoren zijn taak kan uitoefenen.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen handelen en zijn eigen samenstelling. De besluitvorming van de Raad van Commissarissen is transparant, voorkomt belangenverstremming en bevat diverse 'checks and balances' bij de monitoring, bewaking en borging van processen in relatie tot de maatschappelijke positionering van de zorgorganisatie. Elk jaar vindt er een zelfevaluatie plaats, waarbij het met elkaar en individueel functioneren, de onderlinge samenwerking en de samenwerking met en het functioneren van de Raad van Bestuur wordt getoetst. De leden van de Raad van Commissarissen functioneren onafhankelijk en kritisch.

7 - Continue ontwikkeling

Één van de leden van de Raad van Bestuur is geaccrediteerd door de NVZD en zorgt mede door zijn nevenfuncties en hoogleraarschap dat hij vakbekwaam en op de hoogte van de actualiteit blijft. De Raad van Bestuur voert elk half jaar een evaluatiegesprek met de Raad van Commissarissen op basis van vooraf afgesproken KPI's.

De Raad van Commissarissen organiseert elk jaar een Permanente Educatie middag, waarin actuele thema's aan bod komen.

5.5 VERGADERINGEN RAAD VAN COMMISSARISSSEN

De Raad van Commissarissen heeft in 2020 twaalf keer met de Raad van Bestuur vergaderd, in tien reguliere vergaderingen en twee themabijeenkomsten die in het teken van Strategie stonden. Verder zijn er - samen met de Raad van Bestuur - één vergadering geweest met de Ondernemingsraad, één met de Verpleegkundige Advies Raad en twee met het Bestuur van de

Medische Staf. De geplande vergadering met de Cliëntenraad moest helaas vanwege de tweede COVID-besmettingsgolf worden geannuleerd. Tijdens alle vergaderingen is er in ruime mate aandacht geweest voor de situatie in het ziekenhuis, de werkdruk, de gezondheid van de medewerkers en de extra werkzaamheden als gevolg van COVID. Alle vergaderingen van de Raad van Commissarissen en de Commissievergaderingen werden zorgvuldig voorbereid door de Bestuurssecretaris, waarbij de raad zijn dank uitspreekt aan de Bestuurssecretaris voor haar goede ondersteuning.

Gedurende 2020 was de samenstelling van de Raad van Bestuur een terugkerend onderwerp. In verband met de ziekte van de voorzitter is het tijdelijke contract met de heer Van Barneveld verlengd, waarbij hij per 1 april 2020 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is benoemd tot lid van de Raad van Bestuur. Tevens is de heer Keuzenkamp in juni 2020 als adviseur Raad van Bestuur gevraagd om de heer van Barneveld te ondersteunen in de financiële portefeuille. Eind 2020 is besloten om de heer Keuzenkamp voor te dragen als lid van de Raad van Bestuur en deze benoeming is in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van februari 2021 bekrachtigd.

Begin september 2020 heeft de Raad van Bestuur een Manifest opgesteld, waarin de opgaven voor het ziekenhuis voor de komende jaren zijn uitgewerkt. Naast een grote renovatie zal er een vernieuwd ziekenhuis worden opgezet, dat uitblinkt in gastvrijheid en service, optimaal inspeelt op de kwaliteiten van ketenpartners en gebruik maakt van moderne technologie. De voortgang en verdere uitwerking van dit Manifest heeft centraal gestaan tijdens de vergaderingen van de Raad van Commissarissen van het laatste kwartaal in 2020. De Auditcommissie heeft vier keer vergaderd, waarbij onder meer aan de orde zijn geweest de financiële resultaten van het ziekenhuis, interne controle en externe Accountantsaudit, (productie)afspraken met de zorgverzekeraars, de Jaarrekening 2019, de Begroting 2021 en de fiscale aandachtspunten. Tevens is het contract met de Accountant met een jaar verlengd. Daarnaast zijn de financiële consequenties van het verplaatsen van het Swaanwijk aandeelhouderschap, van Zorg van de Zaak Netwerk naar Tinguely Holding frequent aan de

orde geweest. Uiteraard is er tevens veel aandacht geschonken aan de extra kosten als gevolg van de inhuur van extra personeelsleden om de COVID-zorg te kunnen blijven leveren en de landelijke continuïteitsbijdrageregeling.

Er hebben drie vergaderingen van de Kwaliteitscommissie plaatsgevonden. Hierin zijn de klachten, calamiteiten en tuchtzaken uitgebreid aan de orde gekomen. Ook de onderwerpen Privacy / Gegevensbescherming / Datalekken, Cybercrime / Ethische Hacks, Net Promotor Scores, het Kwaliteitsdashboard met de Kwaliteitsindicatoren stonden centraal. Jaarlijks wordt het ziekenhuis twee maal bezocht met een audit op de ISO 9001:2015 en de NTA 8009:2014 door de certificerende organisatie DEKRA. De geplande audit van april 2020 is verplaatst naar het najaar omdat de prioriteit van het ziekenhuis op dat moment bij de COVID-zorg lag. Natuurlijk zijn de digitale overleggen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd uitgebreid aan de orde geweest.

De Remuneratie Adviescommissie heeft in 2020 één keer vergaderd. Deze commissie draagt zorg voor de resultaatafspraken en de beoordeling van het Bestuur. In de vergadering is onder meer gesproken over de omvang en samenstelling van de Raad van Bestuur en de langetermijnplanning voor de opvolging van de leden van de Raad van Bestuur, de beoordeling van de Raad van Bestuur op basis van de vastgestelde KPI's en het scholings- en ontwikkelprogramma / Permanente Educatie voor de Raad van Commissarissen. Daarnaast is onder leiding van de Remuneratie Adviescommissie een Benoemingscommissie ingericht voor de werving van twee nieuwe leden van de Raad van Commissarissen, hetgeen heeft geresulteerd in de toetreding van mevrouw Baas en de heer De Jong.

Jaarlijks evalueert de Raad van Commissarissen zijn functioneren, om de drie jaar met ondersteuning van een extern adviseur. In december 2020 heeft de evaluatie onderling plaatsgevonden, zonder de aanwezigheid van de Raad van Bestuur. De resultaten hiervan zijn vastgelegd en gedeeld met de Raad van Bestuur.

In het kader van de Permanente Educatie van de Raad van Commissarissen stonden bijeenkomsten gepland. Vanwege de COVID-pandemie moesten deze helaas worden geannuleerd.

In aanwezigheid van Accountant Deloitte is op 12 mei 2020 de Jaarrekening 2019 en het Bestuursverslag 2019 besproken met de Auditcommissie, waarna de Raad van Commissarissen deze heeft goedgekeurd in zijn vergadering van 19 mei 2020. Op 2 juni 2020 heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ingestemd met de Jaarrekening 2019 en het Bestuursverslag 2019.

De Auditcommissie heeft in haar vergadering van 24 november 2020 een positief advies gegeven om de Begroting 2021 goed te keuren. In de vergadering van 10 december 2020 heeft de Raad van Commissarissen de Begroting 2020, inclusief Investeringsruimte, besproken en goedgekeurd. In het verslagjaar 2020 is de Algemene Vergadering van Aandeelhouders vier keer gevraagd om via een schriftelijke stemming de keuze kenbaar te maken ten aanzien van onder meer de benoeming van een Bestuurder, de benoeming van twee leden van de Raad van Commissarissen en de Statutenwijziging.

5.6 KERNTHEMA'S

De coronazorg heeft veel gevraagd van alle geledingen in het ziekenhuis en heeft op velen een grote impact gehad; patiënten waren erg ziek en alle medewerkers hebben al het mogelijke gedaan om de nodige zorg te kunnen blijven leveren. Alle medewerkers hebben zich extra ingezet. Dankzij hun enorme professionaliteit en harde werken in 2020 heeft het Rode Kruis Ziekenhuis op een fantastische manier de coronapandemie het hoofd geboden. De Raad van Toezicht is trots op hoe alle betrokkenen een enorme draagkracht hebben laten zien en is een ieder hiervoor zeer erkentelijk.

Naast een update over de coronapandemie, zijn onderstaande vijf thema's gedurende het verslagjaar terugkerend aan de orde gekomen in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen:

Financiële resultaten van het ziekenhuis; het resultaatgericht managen door het consequent toepassen van de PDCA-cyclus, het verbeteren van de maandelijkse financiële verslaglegging en directe sturing van de capaciteit op de bezetting en (personele) kosten, een structurele verbetering van de afdeling F&C en het bestendigen van de contractafspraken met de zorgverzekeraars. Kwaliteit van Zorg; de borging van de aandachtspunten en verbeteracties in het dagelijks handelen, de monitoring van de diverse prestatie-indicatoren, het verder verhogen van patiënttevredenheid en het monitoren en toepassen van de privacy richtlijnen.

Bedrijfsvoering; het verder bestendigen van de LEAN-werkwijze gericht op een continue verbetering van patiëntgerichte en efficiënte werkprocessen, opvolgen van de verbeteracties naar aanleiding van het twejaarlijkse Medewerkers Onderzoek en de monitoring van het Jaarplan.

Governance van Bestuur en Toezicht; er is aandacht voor een juiste invulling van de rollen van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders. Jaarlijks wordt het Organogram, de Procuratie- en Autorisatieregeling en het rooster van aftreden van de leden van de Raad van Commissarissen besproken en vastgesteld. Tevens is er gekeken naar de invulling van een toekomstbestendige Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

Renovatie; het Rode Kruis Ziekenhuis is voornemens de hoofdlocatie volledig te renoveren en waar nodig deels te verbouwen. Er is een gebouwanalyse opgesteld waarin de knelpunten en de noodzakelijke en gewenste functionele verschuivingen in het huidige gebouw zwaar geformuleerd en per scenario een raming van de investeringskosten. Tevens is een start gemaakt met het Programma van Eisen, het vlekkenplan en de Meerjarenfinanciering.

5.7 BESLUITEN

In 2020 zijn door de Raad van Commissarissen onder meer de volgende onderwerpen goedgekeurd:

- Jaarverslag 2019
- Jaarrekening 2019
- Bezoldiging Raad van Bestuur / Raad van Commissarissen, klasse indeling WNT
- Kaderbrief 2021
- Statutenwijziging
- Procuratie & Autorisatieregeling
- Werving en benoeming nieuwe leden Raad van Commissarissen
- Begroting 2021
- Voordracht H.A. Keuzenkamp als lid van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen leggen via dit jaarverslag verantwoording af over integraal beleid en prestaties. Het Jaarverslag wordt op de website van het Rode Kruis Ziekenhuis gepubliceerd.

5.8 BEZOLDIGING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Voor hun activiteiten hebben de leden van de Raad van Commissarissen in 2020 een vacatie ontvangen, conform de in 2015 vastgestelde beloningsstructuur en in overeenstemming met het Advies van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NTVZ) en de Wet normering topinkomens (WNT).

Het vacatiegeld bedroeg in 2020 € 20.000 per jaar voor de Voorzitter van de Raad van Commissarissen en voor de overige leden van de Raad van Commissarissen € 15.000 per jaar, ongeacht het aantal commissies. Dit is binnen de NVTZ norm voor een klasse V zorginstelling. In 2020 is conform de EU-wetgeving 21% BTW over het vacatiegeld geheven.

6.9 Onkostenvergoeding leden Raad van Bestuur
Op basis van de Zorgbrede Governance Code 2017 paragraaf 6.5.4 heeft de Raad van Commissarissen een beleid voor de vergoeding van onkosten voor de Raad van Bestuur en het aannemen van geschenken en uitnodigingen door de Raad van Bestuur opgesteld. Jaarlijks wordt een volledig overzicht samengesteld van de onkostendeclaraties die ten behoeve van de Raad van Bestuur zijn betaald. In 2020 zijn door de Raad van Bestuur geen onkosten gedeclareerd.



6. Samenwerkingen

Amsterdam UMC	Ten behoeve van kinderen met brandwonden en ICindicatie
Amsterdam UMC medische ethische toetsingscommissie (METC)	WMO-verplichte RKZ onderzoeken en studies beoordeeld door de METC van Amsterdam UMC
Blooming Plastische Chirurgie	Voor diverse plastische chirurgie behandelingen
Centrum voor Lipoedeem Opgericht door Leon Plusjé	Dermatoloog verbonden aan het RKZ en de afdeling Dermatologie van het Erasmus Medisch Centrum, Rotterdam
Centrale Post Ambulancevervoer (CPA) / Ambulances Velsen en Haarlem	De CPA van Kennemerland is werkzaam voor alle gemeenten in Kennemerland
Dermacura	Heeft meerdere vestigingen, waaronder bij de poli Dermatologie
Dienstapotheek Midden-Kennemerland	Verzorgt spoedeisende medicatie buiten kantoor tijden
Dijklander Ziekenhuis	Werken we onder andere mee samen t.b.v. pijngeneeskunde
Fresenius Medical Care Nederland / RKZ Dialysecentrum	Sinds 2014 is Fresenius Medical Care Nederland houder van 90% van het geplaatste kapitaal en RKZ Holding is houder van 10% van het geplaatste kapitaal van de vennootschap
GGD Kennemerland	Houdt zicht op de gezondheidsrisico's en wil de gezondheid van inwoners van de regio te bevorderen
GHOR Kennemerland Onderdeel van GGD Noord-Holland	Ze verbindt gezondheid en veiligheid.
Gravemaker	Het RKZ heeft een Service Level Agreement met Gravemaker Orthopedie/ Voetzorg Noord-Holland
Hanssen Footcare	Helpt met voetzorg en schoenen op maat: steunzolen, orthopedische schoenen, podotherapie en hulpmiddelen voor voeten
Heliomare Revalidatiecentrum	De volledige poliklinische revalidatiezorg wordt binnen de muren van het RKZ uitgevoerd door Heliomare revalidatiecentrum
IC Netwerk Noordwest Nederland	In het IC netwerk Noordwest Nederland is het RKZ het aanspreekpunt voor complexe wondzorg
Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL)	Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) en het RKZ werken samen waarbij persoonsgegevens van patiënten met kanker, afkomstig uit de medische dossiers, ter beschikking worden gesteld aan IKNL voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de RKZ Oncologiecommissie en RKZ
IKNL Trialbureau	Palliatieve Commissie en een overeenkomst met het IKNL Trialbureau

Integrale Geboortezorg Midden Kennemerland	Voortgekomen uit het Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV) Midden Kennemerland en een samenwerking tussen verloskundigen, gynaecologen, kinderartsen, verpleegkundigen, echoscopisten en kraamzorg in de regio Midden-Kennemerland
Livit Orthopedie	Livit Orthopedie heeft een locatie in het RKZ
Ministerie van Defensie en Instituut samenwerking Defensie en Relatieziekenhuizen (IDR)	Met regelmaat worden diverse verpleegkundigen en specialisten aangewezen om deel te nemen aan een Chirurgisch Team van Defensie voor bijvoorbeeld politietrainingsmissies, maritieme operaties en missies.
Nederlandse Obesitas Kliniek Beverwijk (NOK)	Een samenwerking van het RKZ (Obesitascentrum Noord-Holland) en de NOK (Nederlandse Obesitas Kliniek) waar een volledige behandeling van patiënten met morbide obesitas wordt aangeboden
Noordwest Ziekenhuisgroep	Samenwerking op het gebied van Chirurgie, Interventie Radiologie, Nucleaire Geneeskunde, orgaandonatie en klinische chemie
NWZ/RKZ Kliniek Borstkankerzorg	Sinds november 2016 werkt het RKZ samen met Noordwest Ziekenhuisgroep voor de beste borstkankerzorg.
	Orthopedie-Techniek Heiloo Voor prothese evenals orthese, korsetten, steunzolen, therapeutisch elastische kousen en mammacare
Parnassia Groep	Neemt bij het RKZ laboratoriumdiagnostiek af bij klinische en ambulante cliënten van de Parnassia Groep in de regio Noord-Holland Noord
Pijnnetwerk Noord-Holland	Met een pool van pijnspecialisten worden medische werkzaamheden en diensten verzorgd voor de pijnbestrijding, ter ondersteuning van de pijnpolikliniek in het RKZ
Podotherapie Beverwijk	Gevestigd in het RKZ
Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) / Bestuurlijk Overleg Acute Zorg (BOAZ) / Netwerk Acute Zorg Noordwest	RKZ is vertegenwoordigd in deze zorgketen
RKZ EyeScan	Voor patiënten met diverse oogandoeningen en ook voor rijbewijskeuringen. Het RKZ heeft een aandeel van 33% in deze BV
Spaarne Gasthuis	Samenwerking onder andere met de afdelingen Urologie, Medische Microbiologie, Mond-, Kaak- en Aangezichtschirurgie, Pathologie, Psychiatrie en Plastische Chirurgie. Voor avond- nacht- en weekenddiensten voor psychiatrie werken we samen met het Spaarne Gasthuis en Dijklander Ziekenhuis

Starlet DC	Werkt nauw samen met ons klinisch chemisch laboratorium en trombosedienst
Stichting Streeklaboratorium voor de Volksgezondheid Kennemerland	Zorgt voor diagnostiek van infectieziekten volgens de meest recente wetenschappelijke inzichten, zodat behandelend artsen infecties bij patiënten optimaal kunnen diagnosticeren en behandelen
Stichting Vrijwilligers Rode Kruis Ziekenhuis (SVRKZ)	Een onmisbare groep van vrijwilligers die onze patiëntenzorg ondersteunen
Stichting Kiwanishuis	Een logeershuis voor familie van (brandwonden)patiënten
Stichting Huisartsenpost Midden-Kennemerland.	De huisartsen uit de regio werken samen in de Stichting Huisartsenpost Midden-Kennemerland. De huisartsenpost verleent huisartsenzorg in de avond, nacht en weekenden en is gevestigd in het RKZ
Stichting Kind & Brandwond	Een landelijke stichting opgericht door de brandwondencentra in Beverwijk, Groningen en Rotterdam voor kinderen en jongeren
Stichting Euro Tissue Bank/Euro Skin Bank	De belangrijkste toeleverancier van donorhuid in Europa
Tata Steel	Naast de SEH in het RKZ, is er een tweede SEHafdeling op het terrein van Tata Steel. Deze staat bekend als 'de verbandkamer' en wordt 24/7 bemand door verpleegkundigen van de SEH uit het RKZ
Stichting Digitale Snelweg Kennemerland	Een digitaal en besloten netwerk met doel om zorgverleners in de regio Noord-Holland Zuid snel en veilig informatie met elkaar uit te wisselen
Stichting Vrienden van het RKZ	Zet zich in om het verblijf van patiënten en bezoekers in het RKZ te veraangemen
Uitvaartzorg IJmond	Overleden patiënten worden binnen vier uur overgebracht naar het aangrenzende mortuarium
Vaccinatiepunt Beverwijk	De locatie voor vaccinaties en reizigersadvies
Verloskundig Echocentrum Midden-Kennemerland	Gevestigd aan de Mozartstraat in Heemskerk. RKZ Patiënten worden hiernaar doorverwezen voor het maken van een echo
Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland (VSBN)	Een samenwerking van de drie brandwondencentra en de brandwondenstichting op gebied van innovatie, onderzoek, educatie en training
Veiligheidsregio Kennemerland	Voor samenwerking bij de voorbereiding op een ramp, grote brand of ernstig ongeluk en bij het bestrijden ervan
Vitrina rolstoelen	Voorziet bijna alle Nederlandse ziekenhuizen gratis van duwrolstoelen
ViVa! Zorggroep	Biedt thuiszorg aan in Midden en Zuid-Kennemerland en heeft diverse woonzorgcentra en verpleeghuizen in Midden-Kennemerland



BIJLAGEN

BESTUUR MEDISCHE STAF	49
CLIËNTENRAAD	51
ONDERNEMINGSRAAD	54
VERPLEEGKUNDIG ADVIESRAAD	56
ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR CIËNTEN	60

BESTUUR MEDISCHE STAF



Jaarverslag 2020 - Bestuur Medische Staf in beeld

Januari	Februari	Maart	April	Onderwerpen het gehele jaar door
Strategie sessies koers RKZ	Positionering werkwijze, vorm functie medisch managers	Plan van aanpak interne overdracht medisch specialisten	Crisis beleids team Webinars COVID-19 medische staf	- Kwaliteit & Patient Veiligheid - Vanaf maart: COVID-19 - Leergang medisch managers
Mei	Juni	Juli	Augustus	- Versterking samenwerking RvB-BMS
Inrichting nieuwe commissie K&P/V	Stakeholder gesprekken RvB-BMS	Verkenning inhoudelijke samenwerking ZvdZ	Strategie draadlijnen RvB, BMS, MT	- Ontwikkelingen bouw-renovatie - Besturen transitie, doel, obstakels, herinrichting
September	Oktober	November	December	- Plan van aanpak herinrichting wetenschappelijk onderzoek
Bouw conferentie Procedur W&S medisch specialisten	Manifest RKZ Eerste MM overleg	Boegbeelden en programmatische Manifest Inrichting functie CMIO	Brainstormsessies governance en besturen in het RKZ	

Leden Medische Staf in beeld

Rode Kruis Ziekenhuis

Bestuur Medische Staf





Gezamenlijke opgave als medische staf



Cliëntenraad

VOORWOORD

2020 was een jaar waarin wij als Cliëntenraad niemand in het RKZ voor de voeten wilden lopen, wel de vinger aan de pols hielden en waar nodig werden geïnformeerd en konden adviseren via e-mail en telefoon, kennis hebben gemaakt met een nieuw lid van de RvC, een nieuwe voorzitter van de OKC en de beleidsadviseur van de RvB, in kennis zijn gesteld van het afscheid van Jaap van den Heuvel en Marius Touwen die wij alle goeds wensen, werden betrokken bij 'het Manifest' waarin door alle geledingen een gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid en ambitie van blijvend verbeteren is vastgelegd. Bewonderingswaardig hoe, zoveel als mogelijk, is gezorgd voor een kwalitatieve en hoogwaardige zorgverlening. Dank aan alle medewerkers voor hun inzet en professionele aanpak.

Dick van Veen

voorzitter Cliëntenraad

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.

SAMENSTELLING VAN DE CLIËNTENRAAD

D. van Veen, Voorzitter

J. Groen, Secretaris

W. Pool, Penningmeester

E. Grimminck, Lid

J. Hoekstra, Lid

M.D. Schipper – Daniels, Lid

VERGADERFREQUENTIE

De Cliëntenraad heeft in het jaar 2020 slechts 2 vergaderingen (28 januari en 4 februari 2020) gehad met de Raad van Bestuur.

Alle geplande vergaderingen vielen in de lockdown-periode. Ook in het najaar is de bijeenkomst afgezegd omdat het aantal betrokken personen te

talrijk was. Daarnaast heeft onze raad een verhoogd risico door de leeftijd. Het is daarom ook dat bijeenkomsten uitgesteld zijn. De communicatie had wellicht via Zoom of Teams gepland kunnen worden, echter is dit niet opgezet.

Contacten met de VAR en OR zijn er niet geweest. Saskia Brummelkamp heeft met de voorzitter en secretaris veelvuldig informatie ter advisering gestuurd. Informatie van Annette de Jong is stevast doorgestuurd naar de leden.

WERKGROEPEN

Zorg, behandeling en diagnostiek

E. Grimminck, M. Schippers-Daniels en J. Hoekstra

Financiën

W. Pool en D. van Veen

Kwaliteit en Patiëntveiligheid

M.D. Schipper-Daniels en J. Groen

Communicatie

D. van Veen

GEVRAAGDE EN ONGEVRAAGDE ADVIEZEN

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

GELEVERDE ADVIEZEN 2020

Plan van aanpak voor de oprichting van een Ethiek Team; Inrichten Commissie Medicatieveiligheid; Investeringsbegroting 2020; Inrichten oncologische afdeling; Jaarverslag; Aanpassing Overleg- en Besluitvormingsstructuur; Voorgenomen besluit concept jaarrekening 2019; Organisatie wijziging FD; Samenwerking IC kinderen met brandwonden; Milieujaarverslag 2019 DEF; Milieujaarplan 2020; Aanpassing parkeertarief; Voorlopende investering en Bouwprojecten 2020; Strategie nota Facilitaire Dienst; Voorblad Dienstkleding en Projectplan nieuwe dienstkleding; Voorblad Privacybeleid, Privacybeleid RKZ, Privacybeleid; Voorzitter van OKC – Job van Luyken; Beleidsplan Wet verplichte GGZ 10-07-2020; Advies Raad van Commissarissen – Mark de Jong en Saskia Baas; Overstappen naar de PREM MSZ 2.0; Prikpoli op P2; Reglement RvC, concept 2020-11-03; Beleid Informatie beveiliging; Statutenwijziging; Begroting 2021; Benoeming Hugo Keuzenkamp; Herbenoeming Susanne Stolte.

AFDELINGSBEZOEKEN

In 2020 zijn we als Cliëntenraad voornemens geweest om afdeling(en) te bezoeken. Wij zullen afspraken maken om dit in 2021 te doen.

Aandachtspunten

Beoordeling door de patiënt

Patiënten worden na hun bezoek door het ziekenhuis zelf gevraagd een beoordeling te geven aan hun bezoek. Ook de Cliëntenraad kan door navraag naar deze beoordelingen een beeld verkrijgen van de ervaring van de patiënt.

Klachten

De Cliëntenraad streeft naar een goede band met de klachtenfunctionaris. Tevens worden de rapportages ook door de Cliëntenraad bestudeerd en zo nodig besproken met het 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.

Financiën

Ook in 2020 heeft de Cliëntenraad gekeken naar de financiële informatie. De begroting is door de leden gezien en zullen wij in 2021 regelmatig bespreken.

Contacten

Intern

Waar wij overleg mee kunnen hebben staat in de volgende opsomming. Echter is 2020 een 'slecht jaar' geweest voor deze contacten.

Stichting Vrienden van het Rode Kruis Ziekenhuis; OR; Bestuur Medische Staf; VAR; Medisch Ethische Commissie; Klachtenfunctionaris; PAAZ; Onafhankelijke klachten commissie; Voorlichting avonden en inleidingen; Financiën; Symposium RKZ.

Extern

Door het RKZ en categorale patiëntenverenigingen georganiseerde voorlichtingsavonden in het ziekenhuis.

Contacten met het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR), het Netwerk Cliëntenraden Ziekenhuizen (NCZ) en Nederlands Collectief Patiënten Federatie (NCPF); Deelname aan extern georganiseerde voorlichtingen betrekking hebbend op Cliëntenraden; Contact met Cliëntenraad Heliomare; Deelname aan Alliantie IJmond (deelnemers RKZ, Heliomare, Viva! Zorggroep, Dijk en Duin, GGZ Kennemerland).

Werkplan 2021

In het jaar 2021 wil de Cliëntenraad haar betrokkenheid voortzetten. Deze betrokkenheid wil de Cliëntenraad op diverse wijze vormgeven. In 2021 wil de Cliëntenraad bezoek(en) brengen aan afdelingen binnen het ziekenhuis vergelijkbaar met hetgeen de Cliëntenraad in 2019 heeft gedaan. In 2020 was het voor de raad niet mogelijk om de zorgverleners voor de voeten te lopen en om risico's te nemen die niet nodig waren. Wij hopen onze bezoeken in 2021 voort te zetten.

Hieronder is een samenvattend overzicht gegeven van de zaken waarbij de Cliëntenraad in 2021 betrokken zal zijn:

Het jaarlijks overleg met de Raad van Commissarissen; Overleg met de Onafhankelijke Klachten Commissie, de klachtenfunctionaris, Ondernemingsraad en de Verpleegkundige Advies Raad; Het onderhouden van contacten met het management van het ziekenhuis; Het formeel kwartaaloverleg en maandelijks informeel overleg met de Raad van Bestuur; Procesbewaking en het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen; Communicatie met en informatie aan patiënten en hun naasten; Zorgpaden verwijzing tot en met nazorg; Facilitaire dienstverlening, inrichting ziekenhuis; Spiegelbijeenkomsten; Informatiebijeenkomsten en inleidingen specialisten; Veiligheidsrondes; Interactie achterban: LSR, Patiëntenverenigingen; Deelname aan werkgroep medicatieplatform; Deelname aan werkgroep Seniorvriendelijk RKZ; Jaarplan en begroting; Jaarplan en jaarrekening.

Ondernemingsraad

2020 IN HOOFDLIJNEN

De medewerkers van het Rode Kruis Ziekenhuis zijn vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad (OR), rekening houdend met de belangen van het RKZ als organisatie. De OR komt elke week bijeen en één keer per maand vindt een overlegvergadering plaats met de Raad van Bestuur en de Bestuurssecretaris. De OR brengt verslag uit van de activiteiten en resultaten aan de medewerkers op intranet en middels een jaarverslag.

De OR van het RKZ heeft 15 leden en deze OR-leden hebben een zittingstermijn van vier jaar. Vanaf begin 2020 was de wereld in de ban van de pandemie met vergaande gevolgen voor de gezondheid en de zorg er omheen. Het Rode Kruis Ziekenhuis heeft zich in dit crisisjaar goed staande gehouden. Nog steeds zijn beperkende maatregelen van kracht en blijft er onzekerheid. Het is daarom van groot belang om in contact te blijven en de onderlinge relaties te onderhouden middels een open dialoog, ook al is die nu vaak digitaal.

Terugkijkend kunnen we constateren dat iedereen zich buitengewoon heeft ingezet in 2020, zodat de continuïteit van zorg voor patiënten en medewerkers zo min mogelijk schade heeft geleden. Daarnaast is in 2020 ook vorm gegeven aan strategie, de plannen voor de nieuwbouw / renovatie en plannen voor de toekomst. Relaties binnen het interne netwerk zijn versterkt en relaties van het externe netwerk geïntensiveerd.

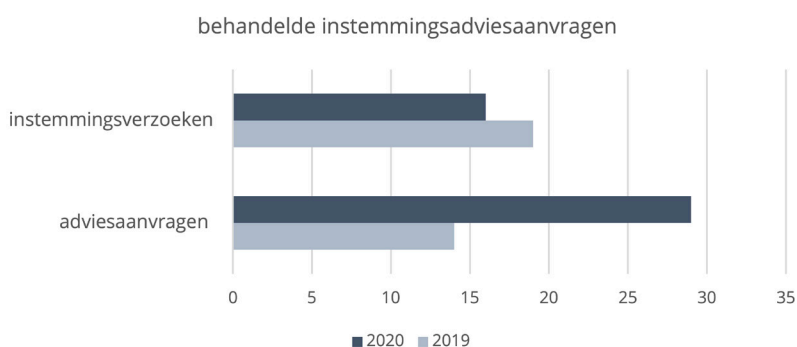
De samenstelling van de ondernemingsraad in 2020

Marga Basoglu – Recovery	Commissie P&O-Arbo
Jolanda Beekman - Kinder-BWC	Commissie P&O-Arbo
Everd Hoekstra – Anesthesie	Commissie P&O-Arbo
Davy Hutubessy – Fysiotherapie	Commissie P&O-Arbo
Lonneke de Jonge – Chirurgie	Commissie P&O-Arbo
Ria Koch – Chirurgie	Commissie P&O-Arbo
Ron Maubach – Intensive Care	Commissie P&O-Arbo
Sandra Welagen – Klanten Contact Centrum (KCC)	Commissie P&O-Arbo
Niels Bosman – Intensive Care	Commissie Financiën-ICT
Bauke Schotanus – Klinisch Chemisch Laboratorium (KCL)	Commissie Financiën-ICT
Marleen Walters – Obstetrie	Commissie Financiën-ICT
Edwin Both –SEH-VPK – voorzitter	Dagelijks Bestuur (DB-OR)
Petra Knibbe – Logopedie-poli KNO - vicevoorzitter	DB-OR Commissie Financiën
Gabriela Wallner – ambtelijk secretaris OR	DB-OR PR

WERKWIJZE

In totaal zijn in 2020 honderdnegenendertig (voorgenomen) besluiten door de Raad van Bestuur met de OR gedeeld. Op negenentwintig voorgenomen besluiten heeft de OR advies uitgebracht of gereageerd en over negentien besluiten is de OR om instemming gevraagd. Om de besluitvorming te bevorderen is de OR eenenvijftig keer in vergadering bijeen gekomen. Er hebben achttien overlegvergaderingen plaatsgevonden, waarvan een met Jaap van den

Heuvel, zestien met Peter van Barneveld en een met Hugo Keuzenkamp. De OR dankt Heidi Lieftink (HR-manager) en Saskia Brummelkamp (secretaris RvB-RvC) voor hun aanwezigheid bij het merendeel van deze vergaderingen. De voltallige Raad van Commissarissen heeft deelgenomen aan de overlegvergadering met de bestuurder. In 2020 is er door de pandemie voornamelijk digitaal vergadert. Het papierloos-digitaal werken van de OR kreeg er in die zin een dimensie erbij.



Verpleegkundig adviesraad

VOORWOORD

Het jaar 2020 is een bewogen jaar geweest. Door COVID-19 kregen we een heel andere werksituatie in het RKZ dan vóór maart 2020. De verpleegkundigen kwamen onder druk te staan. Aan het begin van de eerste COVID-golf werd iedere verpleegkundige opgeroepen om te komen werken, waar breed gehoor aan is gegeven. De VAR heeft zijn werkzaamheden tijdelijk gestaakt, zodat de leden zich volledig op het werken in de praktijk konden richten.

Achteraf bekeken zijn we van mening dat we in die periode een andere rol hadden moeten aannemen. Andere Verpleegkundige Adviesraden in de regio hebben hun werkzaamheden niet gestaakt en zijn van toegevoegde waarde geweest voor hun organisatie. Tijdens de tweede COVID-golf is de VAR daarom actief gebleven en hebben we nauw contact gehad met de Raad van Bestuur en meerdere verpleegkundigen. Hierdoor hebben wij snel en direct kunnen inspelen op verpleegkundige vraagstukken.

Los van COVID, was de prioriteit van de VAR dit jaar om ons meer in de organisatie te laten zien en horen. De VAR heeft een klankbordgroep van verpleegkundigen opgezet. Samen met enthousiaste leden van deze klankbordgroep streven we ernaar het werk van de verpleegkunde en de nieuwste ontwikkelingen op verpleegkundig gebied op de kaart te zetten in het RKZ. Dit met als doel om de best mogelijke patiëntenzorg te kunnen leveren in een optimale werkomgeving.

De VAR heeft zich dit jaar ook ingezet voor het behoud van de verpleegkundigen in het RKZ. De personeelstekorten hebben steeds meer invloed op de werkdruk, kwaliteit en patiëntveiligheid. Ondertussen zien wij de afgelopen jaren een toenemende uitstroom van verpleegkundigen.

De VAR is met de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen, de manager HRM en de managers Zorg in gesprek geweest over het behoud van de verpleegkundigen en hoe het werkklimaat in het RKZ zo aantrekkelijk mogelijk kan worden gemaakt voor verpleegkundigen, zodat ze hier graag willen werken. De VAR heeft gebruik gemaakt van de expertise van adviesbureau CC zorgadviseurs met betrekking tot professionele zeggenschap. Hierdoor zijn we als VAR sterk gegroeid als adviesorgaan en hebben we een mooie stap gemaakt in de professionele doorontwikkeling van de VAR. Met als doelstelling de competenties van de VAR leden te ontwikkelen en daarmee de effectiviteit van de VAR te versterken.

Dit jaarverslag beschrijft in hoofdstuk 1 de samenstelling van de VAR. Hoofdstuk 2 gaat in op de ambitie en doelstellingen. Hoofdstuk 3 geeft een weergave van de samenwerkingspartners van de VAR. De activiteiten die de VAR heeft uitgevoerd, worden beschreven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de onderwerpen beschreven waarover de VAR advies heeft uitgebracht.

Wij kijken positief terug op het afgelopen jaar. De VAR ontwikkelt zich goed in de organisatie en gaat met trots en energie verder in het komende jaar.

Simone Sissing
Voorzitter VAR

1. SAMENSTELLING VAN DE VAR

Er zijn meerdere wisselingen geweest in de VAR. De VAR telt nu weer zes enthousiaste leden waarmee we met veel energie verder gaan. De VAR bestaat nu uit 6 verpleegkundigen. Een voorzitter, een vicevoorzitter, een secretaris en 3 algemeen leden. Bij de samenstelling van de VAR is gestreefd naar een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van het ziekenhuis.

- Simone Sissing, Researchverpleegkundige (voorzitter)
- Lindsey de Ruijter, Stoma/oncologieverpleegkundige (vicevoorzitter VAR)
- Susanne Paarlberg, ICU-verpleegkundige (Algemeen lid/secretaris)
- Caroline Stolk, CCU-verpleegkundige (algemeen lid)
- Lotte Schoone, SEH-verpleegkundige (algemeen lid)
- Linda Eijskoot, IC/BWC-verpleegkundige (algemeen lid)

2. AMBITIE EN DOELSTELLING VAN DE VAR

De VAR heeft afgelopen jaar gewerkt aan het verfijnen van de ambitie en het verhelderen van de doelstellingen.

De ambitie van de VAR is: de beste patiëntenzorg, de patiënten voelen zich bijzonder. Dit willen we bereiken door de verpleegkunde op professioneel gebied optimaal tot zijn recht te laten komen. Daarvoor is nodig dat de competenties, invloed en empowerment van de verpleegkundigen versterkt worden, dat er een optimale professionele werkomgeving gecreëerd wordt en dat wat betreft verpleegkunde er samenhang is tussen de dagelijkse praktijk, management, beleid en ontwikkeling.

De VAR stelt zich ten doel om vanuit een beroepsinhoudelijke optiek te adviseren aan de Raad van Bestuur (RvB) om de kwaliteit van zorg te waarborgen en te verbeteren, beroepsinhoudelijke ontwikkelingen te stimuleren en professionalisering/profilering van de verpleegkundige beroepsgroep te bevorderen. De leidraad hiervoor is de strategienota 2018-2022 van het RKZ. Aan de hand van deze

strategienota is de VAR een meerjarenplan aan het ontwikkelen. Hierin zullen de doelstellingen m.b.t. verpleegkunde in het RKZ op langere termijn, waaraan de VAR gaat bijdragen, beschreven staan. Verder krijgt de professionele doorontwikkeling van de VAR hierin de aandacht.

De VAR heeft afgelopen jaar een klankbordgroep van verpleegkundigen opgezet en de eerste kennismaking is een feit. Samen met de klankbordgroep wil de VAR de verpleegkunde en de nieuwste ontwikkelingen op verpleegkundig gebied op de kaart te zetten in het RKZ. De VAR en klankbordgroep kunnen de verpleegkundige beroepsgroep op de juiste manier vertegenwoordigen en verbinden waardoor de verpleegkundigen gericht advies kunnen geven aan de Raad van Bestuur. Het doel is om de best mogelijke patiëntenzorg te kunnen leveren in een optimale werkomgeving. De verdere ontwikkelingen van de klankbordgroep zal de VAR samen met hen in 2021 oppakken. Hier hebben we erg veel zin in.

De VAR heeft zich de afgelopen jaren laten inspireren door het Amerikaanse concept Magnet® hospitals (magneetziekenhuizen). Magneetziekenhuizen trekken verpleegkundigen aan als een magneet. Het werkklimaat is in een magneetziekenhuis zo aantrekkelijk voor verpleegkundigen, dat ze er graag willen werken. Magneetziekenhuizen geven verpleegkundigen veel autonomie, betrekken ze bij het bestuur en investeren in de professionaliteit van verpleegkundigen.

Magnet® kenmerkt zich door bovengemiddelde resultaten in de patiënttevredenheid, tevredenheid onder verpleegkundigen en bovenal de resultaten in de verpleegkundige zorg.

Big three of Magnet®: tevreden patiënten, tevreden verpleegkundigen, en de focus ligt op resultaten en continu verbeteren: verpleegsensitieve patiëntuitkomsten (zoals het voorkomen van pijn, decubitus, ondervoeding, etc.)

Roland Peppel van CC zorgadviseurs is expert op het gebied van professionele zeggenschap en vaste coach van de VAR. Onder zijn leiding is er een Magnet® oriëntatie geweest met de Raad van Bestuur, manager zorg en manager HRM. We

hebben gebrainstormd over de Magnet®-principes en hoe dit vorm gegeven kan worden in het RKZ. In 2021 zal hieraan een vervolg gegeven worden.

3. CONTACTEN

De VAR heeft op regelmatige basis contacten onderhouden met:

Raad van Bestuur (RvB), Secretaris RvB, Raad van Commissarissen, Bestuur Medische Staf (BMS), Managers Zorg, Secretariaat managers Zorg, Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Verpleegkundigen van het RKZ, Afdeling kwaliteit, Manager Human Resource Management (HRM), Afdelingsleiders, Medisch Managers, Afdeling communicatie. Regionaal/landelijk met collega verpleegkundig adviesraden tijdens de Netwerkdag en het regio overleg.

Daarnaast heeft strategisch overleg met de RvB en Manager kliniek plaatsgevonden. Verschillende leden hebben structureel deelgenomen aan o.a. de projectgroepen, Stuurgroep kwaliteit en veiligheid, SIT commissie, stuurgroep Bouw. Al met al is er een mooie basis gelegd om samen verder te gaan.

4. ACTIVITEITEN VAN DE VAR

De VAR heeft zich in 2020 vooral gericht op 'samen verder in de organisatie', waarbij de focus lag op samenwerken met de verschillende stakeholders om de verpleegkundige beroepsgroep sterker te maken. Hierbij hebben we ons vooral gericht op de inhoud van de verpleegkunde en behoud van verpleegkundigen.

De VAR heeft samen met verpleegkundigen een klankbordgroep opgericht. Zo kunnen de VAR en klankbordgroep de verpleegkundige beroepsgroep op de juiste manier vertegenwoordigen en verbinden waardoor de verpleegkundigen gericht advies kunnen geven aan de Raad van Bestuur. Dit met als doel om de best mogelijke patiëntenzorg te kunnen leveren in een optimale werkomgeving. Met het opstarten van de klankbordgroep is een begin gemaakt van de ontwikkeling van een verpleegkundig professionele netwerkstructuur. Na de eerste COVID-periode heeft de VAR de

crisisperiode geëvalueerd d.m.v. een enquête uit te sturen naar alle verpleegkundigen. De resultaten vanuit deze enquête heeft de VAR gebundeld en ingebracht bij de ziekenhuisbrede COVID-evaluatie. Daarnaast zijn er individuele gesprekken geweest met meerdere respondenten van de enquête. Ook heeft de VAR haar eigen rol geëvalueerd en besproken met de RvB. Vanuit deze evaluatie heeft de VAR een andere rol aangenomen tijdens de tweede COVID-periode.

Het afgelopen jaar is zeer leerzaam geweest voor de VAR. Zo heeft de VAR geleerd van toegevoegde waarde te zijn tijdens een crisistijd. Tijdens de eerste COVID-periode heeft de VAR zijn taken neergelegd zodat de leden zich volledig konden richten op de patiëntenzorg. Tijdens de tweede COVID-periode is de VAR door blijven werken om zo te kunnen bijdragen aan het verpleegkundig beleid tijdens deze crisisperiode. De VAR heeft tweewekelijks overleg gehad met de RvB en het management om zo snel en direct te kunnen inspelen op verpleegkundige vraagstukken en hebben wij signalen vroegtijdig bespreekbaar kunnen maken.

Naar aanleiding van de eerste COVID-periode in het RKZ heeft de Inspectie van Gezondheid en Jeugd (IGJ) een gesprek gehad met de VAR. In dit gesprek heeft de VAR de resultaten vanuit de enquête en de andere signalen en ervaringen van verpleegkundigen besproken. Ook is de betrokkenheid van de VAR bij de besluitvorming tijdens de crisisperiode besproken. Het was een fijn gesprek waarin de VAR haar verhaal kon doen over de verpleegkundige ervaringen in het RKZ.

Eind augustus heeft er een strategiedriedaagse plaatsgevonden met de RvB, management, medische staf en grootaandeelhouder. In deze strategiedriedaagse is er gesproken over de toekomstvisie van het RKZ. Wat zijn de doelen van het RKZ voor 2030?

De resultaten van deze driedaagse zijn samengevat in een manifest waarin een opzet is gemaakt van visie en doelen van de toekomst. Iedereen in het RKZ draagt bij aan het behalen van de visie en doelen. Vanuit dit manifest zal er een programma gestart worden waarin verschillende doelstellingen uitgewerkt gaan worden. De VAR

is bij deze uitwerking betrokken. Ook is het medischmanageroverleg weer opgestart. De VAR is ook een lid van dit maandelijks overleg geworden. Dit met als doel om de samenwerking tussen de verpleegkundigen en artsen verder te ontwikkelen.

De VAR heeft zich met de volgende punten bezig gehouden:

- Deelgenomen aan stuurgroep Kwaliteit en veiligheid, SIT-commissie, databanken en stuurgroep Bouw
- Deelgenomen aan VAR regio-overleg om de externe netwerken te vergroten
- Deelgenomen aan projectgroep Dienstkleding
- Deelgenomen aan stuurgroep Bouw
- Deelgenomen aan het medischmanagersoverleg
- Deelgenomen aan overleg Ultimo
- Deelgenomen aan cultuurproject
- Sollicitatieprocedure nieuwe leden Raad van Commissarissen
- Deelgenomen aan ziekenhuisbrede COVID-evaluatie
- Deelgenomen aan projectgroep Oncologieafdeling

5. ADVIEZEN IN 2020

De VAR heeft de RvB en het management geadviseerd over: de rol van de VAR en betrokkenheid van verpleegkundige tijdens de COVID-periode.

De VAR heeft over de volgende onderwerpen gevraagd advies uitgebracht:

Aanpassen reglement OKC, Beleid Beheerorganisatie Informatievoorziening, Investeringsbegroting 2020, Horizontaal toezicht, Inrichten commissie medicatieveiligheid, Plan van aanpak voor verbeteren inkoopproces, Aanpassen vakantie- en PLB-regeling, Toekennen startbonus voor endoscopie verpleegkundigen, Beleid alcohol, drugs en medicijnen, Compensatieregeling ORT, Oncologische afdeling, Overleg- en besluitvormingsstructuur, Samenwerking IC Kinderen met Brandwonden, Organisatie wijziging FD, Milieujaarplan 2020, Indexering parkeertarief, Strategienota Facilitaire Dienst 2020-2024, PvA Dienstkleding, Privacy beleid, Investerings KNO, Lab, Radiologie, Beleidsplan Wet Verplichte GGZ,

Overlijdensprotocol Medewerker, Overstappen naar PREM SMZ 2.0, Houden MTO in 2021, Prikpoli op P2, Organisatiestructuur BWC, Organisatiestructuur Poli, Arbeidsmarkttoeslag beëindigen, Vernieuwd Reglement RvC, Profiel en W&S CMIO, Organisatiewijziging Oncologisch Centrum, Beleid Telewerken, Organisatiestructuur Dagbehandeling, Informatiebeveiligingsbeleid, Statutenwijziging, Begroting 2021, Benoeming Hugo Keuzenkamp, Herbenoeming Susanne Stolte, Opleidingsbegroting

KLACHTENRAPPORTAGE

De Klachtenfunctionaris (KF) assisteert en bemiddelt bij alle klachten die zich in ons ziekenhuis voordoen. In eerste instantie de-escaleert de KF de situatie waar mogelijk. Daarnaast geeft de KF informatie over de klachtenprocedure en verleent waar nodig bijstand en geeft advies. De KF helpt bij het formuleren van een klacht en bemiddelt door contact te leggen tussen de klager en degene die voor de klacht aansprakelijk wordt gehouden. Het streven is om een klacht te gebruiken voor verbeteringen op de werkvloer. De KF is onafhankelijk en onpartijdig. De KF heeft ook de mogelijkheid een rol te spelen in het calamiteitenproces.

CIJFERS

In 2020 hebben 261 mensen 293 klachten ingediend. Dit aantal ligt lager dan in 2019. Ten tijde van de eerste golf van COVID kreeg de KF geen enkele klacht. Verreweg de meeste klachten zijn tijdig afgehandeld.

We zijn blij met degenen die de moeite nemen om ons te wijzen op (mogelijke) tekortkomingen. Anderzijds zijn niet alle klachten gegrond én zijn zorgverleners in toenemende mate kwetsbaar. Patiënten en verwanten worden mondiger en stellen meer eisen. De klachten hadden onder andere betrekking op organisatorische zaken (65), bejegening en communicatie (95), behandel-technische aangelegenheden (47) en privacy (11), daarnaast op algemene en huishoudelijke zaken. Vanuit de klachten zijn verschillende verbeterpunten voortgekomen.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VO

Dit jaarverslag betreft de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 en gaat over de in die periode behandelde klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers.

BEVOEGDHEDEN

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) in werking getreden. De wet heeft tot doel patiënten en hun vertegenwoordigers in staat te stellen zo laagdrempelig mogelijk hun klachten te kunnen uiten en de klacht daar op te lossen waar deze is ontstaan. Voor de begeleiding hiervan is de functie onafhankelijke klachtenfunctionaris ingericht. Naast deze klachtenfunctionaris, heeft het RKZ ervoor gekozen om de Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC) ook onder de WKKGZ te laten voortbestaan om ingediende klachten door de commissie te kunnen laten behandelen. Op grond hiervan is de OKC bevoegd tot het behandelen van klachten.

TAKEN

De belangrijkste taak voor de commissie is zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht en dit oordeel als advies aan de Raad van Bestuur kenbaar te maken. De commissie is ook bevoegd om, als zij daarvoor redenen aanwezig acht in het kader van de behandeling van klachten, adviezen van meer algemene aard aan de Raad van Bestuur te geven. Tot slot kan de commissie, indien sprake is van een aansprakelijkstelling of een complexe kwestie met betrekking tot de hulpverlening klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. De commissie tracht door een zo informeel mogelijke wijze van behandeling, klachten op een zo laagdrempelig mogelijke wijze af te doen. De klachtenfunctionaris heeft hierin ook een rol en wordt in overleg en met toestemming van klagers herhaaldelijk gekozen voor een afhandeling van de klacht 'in de lijn' omdat daar de oplossing voorhanden is.

AANTAL KLACHTEN

De commissie heeft in deze verslagperiode 3 klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers ontvangen. Daarvan zijn er 2 afgehandeld, de derde klacht wordt in februari 2021 afgehandeld.

BEOORDELING VAN KLACHTEN EN WERKWIJZE

Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt door de ambtelijk secretaris van de OKC telefonisch contact gezocht met klager. Tijdens het gesprek wordt nagegaan wat de klager met zijn klacht wenst te bereiken. In samenspraak wordt vervolgens afgestemd of gekozen wordt voor een volledig schriftelijke procedure of dat naast de schriftelijke uitwisseling van stukken een hoorzitting wordt gehouden. Een dergelijke zitting heeft in de praktijk bewezen dat, door met betrokkenen in gesprek te gaan, vaak een voor deze specifieke situatie passende oplossing gevonden kan worden. Er is gekozen voor deze werkwijze om klachten zo patiëntgericht mogelijk af te kunnen handelen.

INHOUD KLACHTEN

De schriftelijk ontvangen klachten hadden betrekking op de volgende categorieën: Verpleegkundig handelen, communicatie en medisch handelen.

De commissie heeft zich in 2020 in totaal over 10 klachtonderdelen gebogen. Hiervan werden 7 klachtonderdelen ongegrond verklaard, 1 gegrond en over 2 klachtonderdelen werd geen uitspraak gedaan.

OR CLIËNTEN

Uit elke klachtencategorie vermeldt de commissie hieronder enige voorbeelden.

Verpleegkundig handelen

Klager verwijt de dienstdoende verpleegkundige dat zij hem niet tijdig medicatie heeft gegeven ten tijde van een hoofdpijnaanval, zoals was afgesproken. Echter gedurende het moment dat de verpleegkundige in het EPD verifieerde wat de afspraken waren rondom het medicatiebeleid, had de patiënt al zichzelf de nog in eigen bezit zijnde medicatie toegediend. Bij opname was afgesproken dat de patiënt al zijn eigen medicatie zou inleveren.

Communicatie

Klaagster stelt dat haar behandelend arts haar ten onrechte bang heeft gemaakt voor een operatie aan de bursa van de heup. Het bleek echter dat de arts de operatierisico's van een eventuele revisie-operatie van de heup had besproken, hetgeen naar later bleek niet door de patiënte begrepen was. Uitleg in de spreekkamer gebeurt veelal onder tijdsdruk van de agenda en de patiënt komt zeker nu in coronatijd veelal alleen op het spreekuur. Hierdoor bestaat het risico dat de (oudere) patiënt niet alles begrijpt wat er gecommuniceerd wordt.

Medisch handelen

Klaagster stelt dat haar behandelend arts is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Na vele consulten en onderzoeken zijn de klachten van de patiënte nog steeds aanwezig. De arts laat het (15e) vervolgsconsult over aan het initiatief van de patiënte. Patiënte maakt echter geen vervolgspraak, waardoor de behandelend arts zijn patiënte met nog steeds bestaande klachten uit het oog verliest en

de optie om een revisie-operatie te bespreken haar ontnomen werd. Vervolgzorg op initiatief van de arts heeft hier ontbroken. Patiënte heeft zich elders met succes laten opereren.

Dossiervoering

Het valt de commissie op dat in het EPD van klaagster door verweerder vrij summier aantekening is gemaakt van de behandelingen en voor besluitvorming relevante overwegingen. Dat maakt het lastig, en niet alleen in geval er een klacht is, om goed inzicht te krijgen welke verrichtingen wel of niet zijn gedaan en welke overwegingen daarbij een rol hebben gespeeld. De commissie adviseert hiervoor aandacht te vragen bij de behandelende artsen. Kwalitatief goede zorg houdt ook in dat in voorkomende gevallen het voor eenieder duidelijk is welke behandeling of het afzien daarvan op basis van welke inzichten tot stand is gekomen. Daar hoort ook bij dat dit op inzichtelijke wijze in het EPD wordt opgetekend. In deze kwestie constateert de commissie dat het EPD door verweerder op te summiere wijze is bijgehouden.

De commissie bestond in 2020 uit

- de heer mr. A.J.T. Karskens, voorzitter; onafhankelijk lid (tot februari 2020)
- de heer J.H.R.M. van Luyken, voorzitter; onafhankelijk lid (vanaf juli 2020)
- mevrouw drs. E.J.C. Ames; onafhankelijk lid
- Vacature voor een onafhankelijk lid
- mevrouw M. Ruiter-Jakobs; verpleegkundig lid vanuit het RKZ
- mevrouw drs. L. Lips, medisch specialistisch lid vanuit het RKZ
- de heer D.J. Bloothoofd, ambtelijk secretaris.

ONDERZOEK EN STUDIES

DRIE HIGHLIGHTS UIT DE BRANDWONDEN RESEARCH 2020

Eerste brandwondenpatiënt in Europa behandeld met gekweekte huid o.b.v. eigen cellen

Prof. Dr. Esther Middelkoop

Bij mensen met ernstige brandwonden of andere grote reconstructieve huidafwijkingen kan een chirurgische ingreep noodzakelijk zijn om de huidfunctie te herstellen. In bestaande behandelingen blijven de patiënten achter met blijvende, grote en pijnlijke littekens. Bij de behandeling met denovoSkin™ worden minimale littekens verwacht na transplantatie. Omdat er eigen huid van de patiënt wordt gebruikt, bestaat er geen kans op afstoting door het lichaam. Middelkoop: "Nu we het in de klinische fase ook bij patiënten kunnen toepassen, verwachten we te zien dat deze methode minder littekens achterlaat en daardoor de functionele problemen, zoals pijn en minder bewegingsvrijheid in de gewrichten, minder zullen optreden."

Promotie Zjir Rashaan

<https://scholarlypublications.universiteitleid.nl/handle/1887/137568>

This thesis focuses on the optimization of burn wound treatment by a multidimensional approach of burn wound management. The thesis comprises four parts. The first part examines the clinimetric properties (feasibility, validity and reliability) of three-dimensional imaging for measuring of wound surface area and percentage of the total body surface area (%TBSA). The second part evaluates treatments of partial thickness burns in paediatric patients. The third part is devoted to the FLAM study where two commonly used treatments (Flaminal® Forte versus Flammazine® for partial thickness burns in adult patients were compared with regard to clinical effectiveness, scar formation, quality of life and cost-effectiveness. Finally, the course of different properties of scar formation was explored and factors that influence these properties of scar formation from the patients' perspective were studied.

Promotie Dafydd Visscher

<https://research.vu.nl/en/publications/cartilage-tissue-engineering-for-facial-reconstructive-surgery>

This thesis focuses on cartilage tissue engineering for facial reconstructive surgery. It discusses the various aspects of cartilage tissue engineering including clinical imaging, cell types, and scaffolds with an emphasis on three-dimensional (3D) (bio)printing. The general introduction of this thesis covers the basis of tissue engineering and the current state of 3D (bio)printing, while the remaining chapters generally focus on the development of a scaffold that can be used for the clinical reconstruction of damaged facial cartilage tissue.

SLOTWOORD

Waardering, respect en bewondering

Samen kwamen we dit jaar door de coronacrisis in een emotionele achtbaan terecht die extreem veel van ons vroeg en nog steeds van ons vraagt. Niet alleen professioneel, maar zeker ook emotioneel; op de werkvloer én in de eigen sociale omgeving. De geleverde inspanning die iedereen ondanks alle onzekerheden dit jaar heeft laten zien was, is én blijft, een teaminspanning.

Vanuit ons persoonlijk standpunt kunnen we niet vaak genoeg herhalen hoeveel waardering, respect en bewondering we hebben voor al onze collega's. Iedereen heeft het flink voor de kiezen gehad; niet alleen ons (zieken)huis maar ook thuis. Iedereen is wel geraakt door alle landelijke maatregelen; door gebrek aan contact met anderen, minder sport, langer haar of gemiste feesten en bijeenkomsten. We dragen maskers, we mogen met veel minder collega's samen zijn in teamposten en natuurlijk: steeds maar weer afstand houden en handen wassen. Allemaal zaken die de onderlinge afstand vaak vergroten in een tijd dat we elkaar juist zo hard nodig hadden én hebben. En we zijn er nog steeds niet. Onzekerheid over verspreiding en vaccinatie maakt dat we als collega's en samenleving nog geduld moeten opbrengen.

Ons RKZ is het jaar alleen maar goed doorgekomen door de volle inzet van al onze medewerkers. Van afdelingen die goed samenwerken om de beste zorg te geven. Door collega's die zich op andere afdelingen dan hun eigen vertrouwde plek inzetten. Met collega's die geen direct patiëntencontact hebben, maar wel zorgen voor de juiste materialen, informatie, mensen en middelen op de juiste plekken. Alleen samen zijn we de beste zorg blijven leveren. 2020 is een jaar dat we nooit zullen vergeten.

*Rob Becker, namens Raad van Commissarissen
Peter van Barneveld, namens Raad van Bestuur
Paul Nagel, namens Bestuur Medische Staf
Simone Sissing, Namens Verpleegkunde Adviesraad*

Colofon

Het jaarverslag 2020 is een uitgave van het
Rode Kruis Ziekenhuis B.V. (RKZ)

Samenstelling, redactie, beeldredactie en eindredactie:

Afdeling Communicatie RKZ
Pasveer TT

Vormgeving

Goosenzo Beverwijk

Rode Kruis Ziekenhuis

Vondellaan 13
Postbus 1074
1940 EB Beverwijk