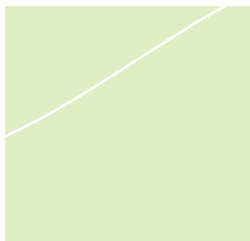


Clëntenraad

jaarverslag 2009





Inhoudsopgave

1	Voorwoord	5
2	De cliëntenraad behartigt belangen cliënten BovenIJ ziekenhuis	7
3	Samenstelling cliëntenraad	8
4	Taakverdeling en verslaglegging	10
5	Vergaderingen en bijeenkomsten	12
6	Uitgebrachte adviezen van de cliëntenraad in 2009	15
7	Beleidsvoornemens 2010	19
8	Werkplan 2010	20
9	Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?	23



1

Voorwoord

Hierbij biedt de cliëntenraad u het jaarverslag aan over 2009. Het was voor de cliëntenraad een veelbewogen jaar: Er was sprake van veel wisselingen en onderbezetting binnen het ledenbestand van de raad. We maakten nader kennis met de directeur, de heer E.J. Janson en gaven vorm aan onze samenwerking met hem. Het ziekenhuis was volop in beweging. In dit jaarverslag kunt u lezen over de in 2009 gegeven adviezen aan de directie. De werving van nieuwe leden voor de cliëntenraad en de taakverdeling binnen de cliëntenraad komen aan de orde. De activiteiten van 2009 en de beleidsvoornemens 2010 worden besproken. Ook hebben we aangegeven wie onze gesprekspartners zijn en met wie we samenwerken. Nieuw is de toevoeging van het werkplan 2010.

Twee gebeurtenissen uit 2009 willen wij echter in het voorwoord noemen:

- Het eerste jaarverslag van de cliëntenraad over 2008 is op 14 april 2009 feestelijk in ontvangst genomen door de heer E.J. Janson en door de voorzitter van de medische staf, de heer A.L.M. Bakx. Hierbij waren velen aanwezig en het jaarverslag is vervolgens binnen het ziekenhuis breed verspreid. De reacties op het jaarverslag waren positief. In de regionale kranten de Echo en het Stadsblad is een artikel met foto over de overhandiging van het jaarverslag geplaatst.
- De cliëntenraad heeft in het verslagjaar een lid voor de Raad van Toezicht bindend voorgedragen. In de vergadering met de Raad van Toezicht van 12 november 2008 is gesproken over het recht van voordracht van de cliëntenraad (WMCZ artikel 7) om minimaal één persoon bindend voor te dragen als lid van de Raad van Toezicht. Na volgen van de vereiste procedure heeft dit geresulteerd in de benoeming van mevrouw I. Wieling door de Raad van Toezicht.

De cliëntenraad bewaakt de kwaliteit van de zorg en heeft tot taak de gemeenschappelijke belangen van de cliënten (patiënten) van het BovenIJ Ziekenhuis te behartigen. Dit is het uitgangspunt bij al onze werkzaamheden. We hebben het afgelopen jaar voor het eerst gemerkt dat we door anderen binnen het ziekenhuis daarop worden aangesproken en dat ons om hulp wordt gevraagd indien de kwaliteit van de zorg gevaar dreigt te lopen. Voorwaar, een goede ontwikkeling!

Namens de cliëntenraad



Aria Ohm-Brink



2

De cliëntenraad behartigt belangen cliënten BovenIJ ziekenhuis

De cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis bestaat sinds 18 juli 2006. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de klinische en poliklinische patiënten en hun naasten. De cliëntenraad kijkt vanuit het algemeen belang van de patiënten naar alle aspecten van de zorg voor patiënten. Aandachtspunten zijn de kwaliteit van zorg, de veiligheid, de interculturele zorg, de bejegening en aandacht voor patiënten, de toegankelijkheid van de zorg, de voeding, de (ver)bouwplannen en het beleid op het gebied van klachten en klachtenbehandeling.

Middelen om de belangen van patiënten daadwerkelijk te behartigen zijn het uitbrengen van gevraagde en ongevraagde adviezen aan de directie van het BovenIJ ziekenhuis en het voeren van gesprekken met de betrokken personen (leden van het Management Team, zorgconsulenten en andere personeelsleden van het ziekenhuis, zie hoofdstuk 5).

Om als cliëntenraad goed te kunnen functioneren en aan het recht van (verzwaard) advies te kunnen voldoen is tijdige informatievoorziening van groot belang.

3

Samenstelling cliëntenraad

Om verschillende redenen hebben vier leden van de cliëntenraad hun lidmaatschap in 2009 opgezegd. Begin 2009 zijn sollicitatiegesprekken gevoerd voor de vervulling van de vacature van het voorzitterschap van de cliëntenraad. Ledenwerving voor de overige drie vacatures heeft plaatsgevonden door actief te flyeren in het ziekenhuis en huis aan huis in Amsterdam Noord e.o., het ophangen van posters in het ziekenhuis, in supermarkten en in bibliotheken in Amsterdam Noord en Landsmeer en door vermelding van de vacatures op de website van het BovenIJ ziekenhuis. Verschillende manieren van werving leverden respons op. Er zijn door het jaar heen een aantal sollicitatiegesprekken gevoerd die uiteindelijk geresulteerd hebben in een cliëntenraad van zeven gemotiveerde leden die een goed en enthousiast team vormden.

Van de leden van de cliëntenraad wordt verwacht dat zij:

- bekend zijn met het BovenIJ ziekenhuis of geïnteresseerd in gezondheidszorg in het algemeen;
- beschikken over bestuurlijk inzicht;
- in staat zijn gemeenschappelijke belangen van cliënten van het BovenIJ ziekenhuis te behartigen;
- beschikken over een kritische, positieve en constructieve houding;
- schriftelijk en computer vaardig zijn;
- communicatief zijn;
- bereid gemiddeld zijn 8 uur per maand aan de cliëntenraad te besteden**;
- woonachtig zijn in de regio Amsterdam (Noord)/ Oostzaan/ Landsmeer/ Waterland.

Als cliëntenraad bieden wij de leden:

- de mogelijkheid de ontwikkelingen binnen het BovenIJ ziekenhuis van dichtbij te volgen;
- de mogelijkheid om deel uit te maken van een team van zeven leden, die de positie van de patiënten in het BovenIJ ziekenhuis verder helpen te versterken;
- een gedegen inwerkperiode van enkele maanden;
- een positieve en betrokken sfeer in de cliëntenraad;
- een leerzame werkomgeving en deskundigheidsbevordering.

****** *Voorgaande jaren was gemiddeld 8 uur per maand toereikend om de doelstellingen van de cliëntenraad waar te maken en te voldoen aan de vragen van buitenaf. Al in 2008 bleek het werk van de cliëntenraad meer tijd te vergen en in 2009 besteedden de leden gemiddeld 12-16 uur per maand aan hun taak.. Dit is vanaf 2010 aangepast bij de werving van nieuwe leden.*

De cliëntenraad bestond in 2009 uit:

Naam	Functie	Begin 1^e termijn	Herkiesbaar
J.C.L. Bakker	Vice-voorzitter	juli 2006	juli 2009
Mw. C.C.F. Festen	Voorzitter	maart 2009	n.v.t.
Mw. M. Kempers		november 2009	2012
Mw. M. Meersoek		november 2009	2012
Mw. L. Laman		tot juli 2009	n.v.t.
Mw.A. Ohm-Brink	Interim-voorzitter tot maart 2009	november 2007	2010
Mw. N.Veldema		juli 2006	juli 2009
Mw.Y.Verhoeven		maart – juli 2009	n.v.t.
Mw. J.Wegdam-van Beek		september 2009	2012
Mw. H. de Zwart		tot juli 2009	n.v.t.

Ambtelijk secretaris is mevrouw H. Hirsch voor 8 uur per week

4

Taakverdeling en verslaglegging

Om op de actualiteit te kunnen inspelen, heeft de cliëntenraad de taken verdeeld in (ad hoc) werkgroepen of commissies, waarin leden op grond van hun kennis, interesse en ervaring zitting hebben. Daarnaast wordt geparticipeerd in ziekenhuisbrede commissies. Echter, in 2009 was de cliëntenraad door onderbezetting niet in staat om alle werkgroepen voluit te laten functioneren. Dit betekende aan de ene kant een gevoel van te weinig mogelijkheden om de doelstellingen van de cliëntenraad te bereiken, aan de andere kant zijn er door de vele gesprekken en de gegeven adviezen toch resultaten bereikt.

De werkgroepen/commissies die in 2009 doorgang konden vinden waren:

Websitecommissie:

de heer J.C.L. Bakker en mevrouw N. Veldema

Het afgelopen jaar is de cliëntenraad betrokken geweest bij de verdere ontwikkeling van de website, zoals het proefdraaien van de digitale Nieuwsbrief. Er is overleg gevoerd met de redactie over betere voorlichting via de website (patiëntenverenigingen). Het overleg heeft geleid tot het uitbrengen van een ongevraagd advies door de cliëntenraad over het aanschaffen van een ReadSpeaker in de verschillende talen (Nederlands, Engels, Turks en Arabisch). De cliëntenraad is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden en invoeren van de informatie van de eigen pagina.

Klankbordgroep interculturele zorg:

mevrouw M. Meersoek en mevrouw N. Veldema

Door omstandigheden heeft de cliëntenraad pas laat in het jaar de vertegenwoordiging binnen de klankbordgroep weer ingevuld. De contacten verlopen goed.

ICT:

de heer J.C.L. Bakker

De cliëntenraad neemt deel in de werkgroep ICT van het BovenIJ ziekenhuis. Hierdoor is deskundigheid ontwikkeld binnen de cliëntenraad over digitale aangelegenheden en anderzijds wordt bij de werkgroep ICT van het BovenIJ ziekenhuis het belang van de patiënt behartigd.

BovenIJ magazine:

mevrouw A.G. Ohm-Brink

De cliëntenraad is bij de oprichting van het BovenIJ magazine gevraagd deel uit te maken van de redactie. Van belang is de input vanuit de patiënt. Ook is dit tijdschrift een goed medium om de cliëntenraad meer bekendheid te geven.

Werkgroep Werving en selectie:

mevrouw A.G. Ohm-Brink en mevrouw N. Veldema, e.a.

De cliëntenraad is betrokken geweest bij verschillende wervings- en selectieprocedures. Allereerst intern voor nieuwe leden van de cliëntenraad. Daarnaast heeft de cliëntenraad gesprekken gevoerd met kandidaten voor de Raad van Toezicht en een kandidaat voor de klachtencommissie. Ook was de cliëntenraad betrokken bij de evaluatiegesprekken over het functioneren van de directeur, een half jaar na diens aanstelling. Zie ook punt 5: 17, 19 en 20.

Kwaliteitscommissie:

in wisselende samenstelling.

De cliëntenraad heeft op verschillende momenten zich actief ingezet voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zie hiervoor punt 5: 5, 7, 10, 15 en 18.

Vergaderingen en bijeenkomsten

Raadsvergaderingen

- 1 Eén keer per maand vond de reguliere vergadering van de cliëntenraad plaats.
Op 2 februari was een extra vergadering om twee nieuwe leden (de voorzitter en een nieuw lid) kennis te laten maken met de andere leden van de cliëntenraad.
Op 8 december vond een extra vergadering plaats vanwege het vele werk.
- 2 De directeur woonde regelmatig een deel van de vergadering bij. Informatieuitwisseling en het gesprek over gevraagde adviezen zijn daarbij agendapunten. De laatste maanden worden de te bespreken punten van te voren bepaald, hetgeen het gesprek ten goede is gekomen. Bij de voorbereiding wordt ook de directiesecretaris mw. S. Mons betrokken.
- 3 De voorzitter en de vice-voorzitter hadden enkele malen een informeel overleg met de directeur. De agenda van de reguliere vergadering laat het niet altijd toe nader op bepaalde zaken in te gaan. Van deze bijeenkomsten wordt verslag gedaan in de vergaderingen van de cliëntenraad.
- 4 Het werkplan 2009 is gemaakt, het werkplan 2008 is geëvalueerd.
- 5 De cliëntenraad heeft een gesprek gevoerd met mevrouw I.E.J. Berger, voorzitter MIP commissie.
- 6 De cliëntenraad kreeg uitleg over de begroting 2009 van mevrouw S. Groeneveld (controller).
- 7 De heer E. Leenheers verzorgde samen met de heer E.J. Janson voor de cliëntenraad een presentatie m.b.t. de introductie van VMS en VIM (kwaliteit en veiligheidsbeleid) binnen het BovenIJ ziekenhuis.
- 8 De heer Vaarties, Manager Operations Zorg a.i. heeft in een vergadering een presentatie en uitleg gegeven over de nieuwe te openen Acute Opnameafdeling (AOA) en het Patiënten Service Bureau (PSB).

- 9 In een extra bijeenkomst heeft één van de zorgconsulenten, mevrouw O. Ben Alilou, verteld over hun werk. Behalve een toelichting over de werkzaamheden van de zorgconsulenten en de successen hiervan, kwamen ook de knelpunten van dit werk aan de orde. Naar aanleiding van deze ontmoeting is begin 2010 een ongevraagd advies uitgebracht.
- 10 Het klachtenjaarsverslag 2009 is in een vergadering met de heer Janson besproken. Dit is van te voren door enkele leden van de cliëntenraad voorbereid.
- 11 Over de wijze waarop de cliëntenraad van informatie wordt voorzien, zijn met de directeur afspraken gemaakt. Voor zover aanwezig werd het informatiemateriaal van het managementteam (maandberichten en bestuursrapportages) op de vergaderingen besproken en werden vragen hierover aan de directeur gesteld.

Overlegvergaderingen

- 12 In november vond de jaarlijkse vergadering met de Raad van Toezicht plaats.

Vertegenwoordigingen

- 13 Enkele leden waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.
- 14 Twee cliëntenraadsleden waren aanwezig bij de opening van de poliklinische ziekenhuis apotheek, de BovenIJ apotheek.
- 15 De ziekenhuisbrede kwaliteitsvoorlichting door de kwaliteitscoördinator, de heer E. Leenheers, is door een lid van de cliëntenraad bijgewoond.
- 16 Enkele leden waren aanwezig op het Suikerfeest. Dit feest was georganiseerd door de zorgconsulenten, enkele personeelsleden en specialisten en was bestemd voor het gehele ziekenhuispersoneel en hun familie.

Werving- en selectiegesprekken / andere gesprekken

- 17 De cliëntenraad heeft geparticipeerd in de 360 graden feedback van de directeur.
- 18 Twee leden van de cliëntenraad hebben een gesprek gevoerd met de auditcommissie in verband met Niaz accreditatie.

- 19 In 2009 zijn drie nieuwe leden benoemd voor de Raad van Toezicht. Eén lid is benoemd op bindende voordracht van de cliëntenraad. Met de kandidaten voor de andere twee vacatures is een gesprek gevoerd waarna de cliëntenraad een positief advies heeft gegeven over hun benoeming.
- 20 Enkele leden van de cliëntenraad hebben een gesprek gevoerd met een kandidaat- lid voor de klachtencommissie. Een positief advies kon gegeven worden.

Externe contacten

- 21 De cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Alle leden ontvangen wekelijks de nieuwsbrief met belangrijke nieuwsitems en adviezen. Ook kan de raad een beroep doen op de expertise van de LSR.
- 22 De cliëntenraad was aanwezig op een bijeenkomst met andere cliëntenraden uit Amsterdam en Utrecht. De dag was georganiseerd door APCP in samenwerking met de zorgverzekeraar Agis en had als thema zorginkoop.

6

Uitgebrachte adviezen van de cliëntenraad in 2009

Vanuit de directie is de cliëntenraad over de volgende onderwerpen gevraagd een advies uit te brengen:

- Gevraagd advies over gewijzigd organisatiemodel (1 september 2009).
- Gevraagd advies Patiënten Service Bureau (16 december 2009)
- Gevraagd advies geestelijke verzorging (22 december 2009)

Ook heeft de cliëntenraad een ongevraagd advies uitgebracht:

- Ongevraagd advies installatie voorleesfunctie ReadSpeaker (30 november 2009)

Uitgangspunt voor de cliëntenraad bij al deze adviezen is het belang van de patiënt en diens naaste omgeving. Reden om bij de adviezen zo nodig aandachtspunten aan te geven. De gevraagde adviezen over aanstellingen van leden in de Raad van Toezicht en de klachtencommissie zijn reeds genoemd.

Gewijzigd organisatiemodel

Een belangrijk argument om positief te adviseren was dat met het invoeren van het gewijzigde organisatiemodel minder energie besteed hoeft te worden aan andere zaken dan de patiëntenzorg. Een tweede argument was de mogelijkheid om met dit model de logistiek te optimaliseren: dwarsverbanden tussen polikliniek en kliniek, ketenzorg en verbetering van het gehele proces van opname tot ontslag (inclusief thuiszorg). Het nu geschetste organogram heeft alle mogelijkheden in zich om tot een adequate en accurate patiëntenzorg te komen en om de kwaliteit van en veiligheid in de zorg te verbeteren. Voor de cliëntenraad heeft dit, gezien zijn doelstellingen, hoge prioriteit.

Patiënten Service Bureau (PSB)

Het oprichten van het PSB beoogt verbetering van het opname- en ontslagbeleid, korte en duidelijke communicatielijnen en de waarborg van de kwaliteit van de zorg en de veiligheid van cliënten tijdens hun opname. Dit traject kan zonodig worden verlengd tot en met thuiszorg. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd en daarbij de volgende aandachtspunten gegeven:

- Gezien het grote belang voor de cliënten adviseert de cliëntenraad de financiën voor de verbouwing en de implementatie van het PSB met voorrang vrij te maken.
- Het is van elementair belang dat bij het PSB de privacy van de cliënten gewaarborgd is. Hier dient rekening mee te worden gehouden bij de verbouwing/bouw van de ruimtes.
- Ook is het van belang bij de bouw van het PSB rekening te houden met het feit dat niet elke cliënt op een stoel kan zitten. Het gehele PSB dient rolstoeltoegankelijk te zijn (te denken valt aan de hoogte van de balie en de breedte van de deur).
- Voor het welslagen van het PSB is de medewerking van alle specialisten een randvoorwaarde.
- De cliëntenraad geeft in overweging om de verpleegkundige anamnese alsnog (of deels) op de betreffende afdeling te laten afnemen door de betrokken verpleegkundige.

Bij dit advies heeft de cliëntenraad ook de suggestie gedaan dat het oprichten van het PSB de mogelijkheid biedt te werken aan het ontwikkelen en implementeren van een elektronische afspraakstelsel voor de cliënten van het BovenIJ ziekenhuis

Geestelijke verzorging

Het vertrek van de ziekenhuispastor is aanleiding geweest voor de directie om een voorstel te doen tot nadere invulling van de vacature. Het betrof het optimaliseren van de geestelijke verzorging en het realiseren van een maximale aansluiting hiervan bij de samenstelling van onze patiëntenpopulatie. De adviesaanvraag bestond uit meerdere onderdelen:

Het aantal uren handhaven op 28 uur:

De cliëntenraad heeft hierover positief geadviseerd omdat het ziekenhuis op deze wijze voldoet aan de Kwaliteitswet Zorginstellingen voor cliënten die langer dan 24 uur in het ziekenhuis verblijven: zij kunnen op deze wijze aanspraak maken op goede geestelijke verzorging. Ook ziet de cliëntenraad geestelijke verzorging als een integraal onderdeel van de zorg en een specifieke vorm van de professionele hulpverlening. Vaste geestelijke verzorging bevordert de continuïteit, de bereikbaarheid en de mogelijkheden tot in- en externe samenwerking. Een opname (acuut of gepland) is veelal een ingrijpende gebeurtenis. Het is dan ook belangrijk dat de continuïteit van de geestelijke verzorging zoveel mogelijk is gewaarborgd. De cliëntenraad acht het van het grootste belang dat de geestelijke verzorging primair vanuit het BovenIJ ziekenhuis gebeurt. Ongeacht de levensbeschouwing van de cliënten kunnen cliënten, hun familie of vrienden voor een gesprek over geloofs- of zingevingsvraagstukken een beroep doen op de geestelijk verzorger(s) van het ziekenhuis. Deze kunnen ook bemiddelen indien cliënten bezoek wensen van de geestelijk verzorger van de eigen levensbeschouwing (kerk, moskee, tempel, enz.) of humanistisch raadvrouw/man.

Het aantal uren van formatie geestelijke verzorging te verdelen over een geestelijk verzorger met een christelijke identiteit (16 uur) en een geestelijk verzorger met een islamitische identiteit (12 uur).

Hoewel de cliëntenraad aangegeven heeft waardering te hebben voor dit voorstel is nog geen advies gegeven aangezien er teveel vragen en punten van zorg waren. Het gesprek hierover is nog gaande. Er zijn voor een evenwichtige meningsvorming suggesties gedaan om met betrokkenen in het ziekenhuis gesprekken te voeren en in andere ziekenhuizen onderzoek te verrichten naar opgedane ervaringen.

Ook is voorgesteld de kerkdiensten af te schaffen, behalve op de feestdagen.

Hieraan ligt het onevenredig groot tijdsbeslag te grondslag. Ook nu heeft de cliëntenraad nog geen advies kunnen geven, aangezien de hoop bestaat dat samenwerking met andere zorginstellingen wellicht tot andere oplossingen kan leiden.

Installatie ReadSpeaker

De cliëntenraad gaf de directie een ongevraagd advies over de aanschaf van de voorleesfunctie ReadSpeaker. Deze functie was bij de webredactie ter sprake gekomen en werd als een belangrijk medium genoemd in de klankbordgroep interculturele zorg:

- De voorleesfunctie ReadSpeaker maakt alle informatie van het BovenIJ ziekenhuis, die op de website te vinden is, uitermate toegankelijk voor alle mensen met een leesbeperking: slechtzienenden, dyslectici, senioren, mensen met een verstandelijke handicap, mensen voor wie Nederlands niet de moedertaal is, laaggeletterden e.a.. Ook voor kinderen die het lezen nog niet geheel machtig zijn, wordt de website met een voorleesfunctie ReadSpeaker toegankelijker.
- De voorleesfunctie ReadSpeaker kan in de communicatie binnen de interculturele zorg een belangrijke rol spelen en de implementatie hiervan is opgenomen in de adviesnota van de Stuurgroep interculturele zorg als onderdeel van het strategisch beleid van het BovenIJ ziekenhuis.

Het advies luidde: de implementatie van de voorleesfunctie ReadSpeaker op de website voortvarend ter hand te nemen. Het is van belang dat (toekomstige) cliënten van ons ziekenhuis – ongeacht hun leesvaardigheid – gemakkelijk toegang hebben tot duidelijke en actuele informatie over het BovenIJ ziekenhuis op de website.

N.B. Begin 2010 is bekend geworden dat implementatie van de voorleesfunctie ReadSpeaker op de website zal plaatsvinden. Dit betekent dat de website van het BovenIJ ziekenhuis op korte termijn in het Nederlands, Engels, Arabisch en Turks te horen zal zijn.

Informatievoorziening:

Tijdige informatievoorziening vanuit het managementteam is voor het goed functioneren van de cliëntenraad van essentieel belang. De cliëntenraad wil proactief inspelen op de ontwikkelingen binnen het BovenIJ ziekenhuis en zal de directie hierop blijven aanspreken. Indien de cliëntenraad het noodzakelijk acht zal een advies worden ingediend.

Bekendheid cliëntenraad vergroten:

Naar de cliënten/achterban zal de cliëntenraad de mogelijkheden van informatievoorziening evalueren en uitbouwen:

- de voorlichtingsfolder van de cliëntenraad die patiënten bij opname in het ziekenhuis krijgen actualiseren;
- folder in de verschillende talen laten vertalen (Engels, Arabisch en Turks);
- folders liggen momenteel op de poliklinieken en bij patiëntenvoorlichting, de cliëntenraad zal bekijken welke mogelijkheden er nog meer zijn;
- actueel houden van de informatie van de cliëntenraad op de website;
- regelmatige berichtgeving vanuit de cliëntenraad in BovenIJ magazine;
- Als cliëntenraad zoveel mogelijk aanwezig zijn op voor patiënten georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten in het ziekenhuis;
- Aanwezig zijn op de landelijke Dag van de Zorg met een eigen stand op 20 maart;
- Aanwezig zijn bij gezamenlijke ziekenhuisactiviteiten, zoals het Suikerfeest en de nieuwjaarsbijeenkomst.

Evaluaties:

- Gesprek met de directeur over de follow-up van de in 2008 (deels) en 2009 gegeven adviezen aan de directie.
- Evaluatie van het werkplan 2009 van de cliëntenraad.

De cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis werkt elk jaar volgens een werkplan. Hierin zijn de speerpunten van de raad aangegeven.

1 Adviesfunctie

De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan de directie. De onderwerpen waarover de directie advies (al of niet verzwaard) dient te vragen zijn bij de wet (WMCZ) geregeld.

De in 2009 gegeven adviezen zullen met de directeur worden geëvalueerd.

2 Overige activiteiten op het gebied van:

Kwaliteit en Veiligheid

- De cliëntenraad zal geïnformeerd worden over het rapport Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ), NIAZ-accreditatie, de complicatieregistratie, infectieregistratie, het digitaal vimmen. Er zal een gesprek met de directeur gevoerd worden n.a.v. het klachtenjaarverslag.
- Het BovenIJ ziekenhuis is een ziekenhuis in ontwikkeling; waar mogelijk zal de cliëntenraad actief meedenken omtrent de patiëntveiligheid en de kwaliteit van de zorg.
- Evaluatie zal plaatsvinden van het opzetten en integreren van Patiënten Servicebureau (PSB) en de Acute Opnameafdeling (AOA), eveneens van de avondpoliklinieken.

Kennisoverdracht en voorlichting

- De cliëntenraad blijft d.m.v. berichten van het Managementteam, de notulen van de Ondernemingsraad, berichten van Intranet, het Jaardocument van het ziekenhuis, enz. op de hoogte van de ontwikkelingen in het ziekenhuis. Hieruit worden concrete gespreksonderwerpen gedestilleerd voor het maandelijks overleg met de directeur.
- Bij specifieke onderwerpen zullen gasten worden uitgenodigd om een presentatie te geven (de controller voor de bespreking van de begroting, lid van de medische staf over de bedrijfsplannen, manager over zorgpaden).

Huisvestingsplannen

- De cliëntenraad zal verbouwingsplannen volgen die de komende tijd gepland staan. Onlangs zijn criteria opgesteld om prioriteiten te kunnen aangeven (LTHP; lange termijn huisvestingsplan).

Interculturele zorg

- De cliëntenraad heeft via de klankbordgroep interculturele zorg contact met de zorgconsulenten. In deze groep zijn ook afvaardigingen van interculturele organisaties en een medisch specialist van het ziekenhuis aanwezig. Op deze wijze blijven we de hoogte van de beleving van het door het ziekenhuis gevoerde beleid. Deze contacten zullen worden geïntensiveerd.

Meetinstrumenten

- De cliëntenraad zal participeren in keuze van een andere methodiek voor het patiëntentevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van de voorgaande jaren zullen worden besproken. Gesprekspartners zijn de directie en de afdeling communicatie.

Samenwerking en communicatie (intern en extern)

- Leden van de cliëntenraad wonen ad hoc voorlichtingsbijeenkomsten voor patiënten of personeelsleden bij.
- Er is actieve deelname aan de landelijke Open dag van de ziekenhuizen.
- We dragen zorg voor het beschikbaar zijn van de folder van de cliëntenraad voor alle patiënten, dus in verschillende talen.
- De cliëntenraad verzorgt tijdig het jaarverslag en publiceert dit ook op de website.
- De werkgroep ICT en website van de cliëntenraad is actief betrokken bij de webredactie van de afdeling communicatie.
- Deze werkgroep zal dit jaar de contacten met de ICT werkgroep van het ziekenhuis versterken. Ook buiten het ziekenhuis wordt informatie ingewonnen over de ontwikkelingen op het gebied van het Elektronische Patiënten Dossier; elektronisch afspraken maken en het inzage- en correctierecht van patiënten
- De cliëntenraad is vertegenwoordigd in de redactie van het kwartaaltijdschrift het BovenIJ magazine.
- Leden van de cliëntenraad nemen jaarlijks deel aan de landelijke dag van Cliëntenbelang. Van belang is daar ook de ontmoeting met andere cliëntenraden.

Deskundigheidsbevordering cliëntenraad

- Om de professionaliteit van de cliëntenraad te verhogen zal scholing plaatsvinden.

Evalueren van het reglement

- Het reglement behoeft evaluatie, nadat de cliëntenraad in 2006 is opgericht.

3 Werkwijze

De cliëntenraad vergadert maandelijks. De afgelopen twee jaar was de directeur regelmatig een deel van de vergadering aanwezig. De cliëntenraad zal deze frequentie voorlopig zo houden, onderwerpen kunnen hierdoor direct ter sprake worden gebracht.

Hiernaast is een 'kwartaaloverleg' in het leven geroepen om informatief onderwerpen door te spreken. De voorzitter, de vice-voorzitter, de directeur en de directiesecretaris zijn hierbij betrokken.

Jaarlijks vindt overleg plaats met de Raad van Toezicht. De agenda wordt door beide gremia aangegeven.

4 Werkgroepen

De cliëntenraad heeft de volgende werkgroepen ingesteld:

<i>ICT en website</i>	mw. Natalie Veldema en dhr. Bob Bakker
<i>Interculturele zorg</i>	mw. Marijke Meershoek en mw. Natalie Veldema
<i>Kwaliteit en veiligheid</i>	mw. Margriet Kempers en mw. Joke Wegdam
<i>Reglementen</i>	mw. Margriet Kempers en mw. Marijke Meershoek
<i>Communicatie</i>	mw. Aria Ohm, mw. Joke Wegdam en dhr. Bob Bakker
<i>Praktische zaken</i>	wordt ad hoc ingevuld

Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de voorzitter en de vice-voorzitter, met ondersteuning van de ambtelijk secretaris.

Samenstelling van de cliëntenraad april 2010

Staan van links naar rechts.: Margriet Kempers, Natalie Veldema, Aria Ohm, Joke Wegdam en Bob Bakker

Daarvoor: Marijke Meershoek en Hanna Hirsch

9

Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?

Heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan kunt u deze schriftelijk of per e-mail aan de cliëntenraad richten. De cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt uw reactie zo nodig verder af. Natuurlijk kunt u ook bellen.

De vragen of opmerkingen moeten wel van toepassing zijn op meerdere mensen. Voor persoonlijke klachten kunt u zich wenden tot de afdeling patiëntenvoorlichting of de klachtenbemiddelaar.

Adresgegevens:

BovenIJ ziekenhuis
t.a.v. ambtelijk secretaris Cliëntenraad
Postbus 37610
1030 BD Amsterdam
telefoon: 020 – 634 68 62 (op maandag, dinsdag en donderdag)
e-mail: cliëntenraad@bovenij.nl
internet: www.bovenij.nl





BovenIJ ziekenhuis

Bezoekadres:

Statenjachtstraat 1 • 1034 CS Amsterdam

Postadres:

Postbus 37610 • 1030 BD Amsterdam

Telefoon (centrale):

020 - 634 63 46

Fax:

020 - 634 67 30