



Jaarverslag cliëntenraad 2013



INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord.....	3
2.	Samenstelling en werkwijze.....	4
3.	Formulering doelstellingen cliëntenraad	4
4.	Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5.	Uitgebrachte adviezen en standpunt	6
6.	Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?	7

1. Voorwoord

2013 Was een bijzonder jaar voor de cliëntenraad van BovenIJ ziekenhuis. Een groot aantal nieuwe leden, een voorzitterswisseling en een nieuwe ambtelijk secretaris boden kansen om onze rol en ambities te herijken. De huidige cliëntenraad is een interessante verzameling van persoonlijkheden, achtergronden en kennis. Politiek geëngageerd, kennis van zorgmanagement, onderwijs en juridische zaken. Jong en wat ouder. Allen patiënt of naaste van patiënten. En met hart voor de zorg, vooral in het BovenIJ ziekenhuis. Natuurlijk allemaal Noorderlingen of sterk verbonden met dit stadsdeel.

Wat mij opvalt is het belang dat de bestuurder hecht aan de samenwerking met de cliëntenraad en de kruisbestuiving die in de overleggen met hem tot stand komt.

In 2013 is de basis gelegd voor een actieve en betrokken cliëntenraad die met een aantal weloverwogen prioriteiten zich hard gaat maken voor de belangen van patiënten van BovenIJ ziekenhuis in 2014 en verder.

Mechteld van der Westen
Voorzitter

2. Samenstelling en werkwijze

De samenstelling van de cliëntenraad is in 2013 ingrijpend veranderd. Zes nieuwe leden namen zitting in de raad, twee leden maakten hun eerste termijn vol. Er werd afscheid genomen van vier leden. Werving van nieuwe leden vond plaats via de website en door netwerken van de leden van cliëntenraad zelf met verwijzing naar de taakomschrijving op de website. Belangrijk daarbij is dat de leden woonachtig zijn in de regio Amsterdam Noord, Oostzaan, Landsmeer of Waterland en dat de samenstelling van de cliëntenraad een afspiegeling is van de bevolking van Amsterdam Noord.

De cliëntenraad bestond in wisselende samenstelling 2013 uit:

Mw. BM. Eugster	begin 1 ^e termijn: september 2010
Mw. C.M. van Gestel	begin 1 ^e termijn: maart 2013
Mw. M. Meijer-van der Vlies	afscheid per 1 oktober 2013
De heer M. van Maastrigt	afscheid per 1 april 2013
Mw. A. Ohm-Brink	afscheid per 1 februari 2013
De heer W.J. Raap	begin 1 ^e termijn: januari 2013
Mw. W.M. van der Westen	begin 1 ^e termijn: maart 2013
Mw. C. Uyar	begin 1 ^e termijn: september 2010
De heer A. Zanden	begin 1 ^e termijn: maart 2013

Het dagelijks bestuur werd tot en met 30 september 2013 gevormd door mevrouw Marielle Meijer (voorzitter) en mevrouw Barbara Eugster (vice-voorzitter). Mevrouw Mechteld van der Westen werd per 1 oktober benoemd tot voorzitter ad interim. Ondersteuning werd verleend door de ambtelijk secretaris, Hanna Hirsch, voor 8 uur per week. Zij nam per 31 december ontslag na bijna 6 jaar voor de cliëntenraad gewerkt te hebben. Op 1 januari 2014 werd deze taak overgenomen door mevrouw Bertilly Ruijpers voor 6 uur per week.

Werkwijze

De cliëntenraad vergadert maandelijks. De voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer E. van der Meer, is over het algemeen bij de vergaderingen in de oneven maanden voor een gedeelte aanwezig. Het gesprek beperkt zich over het algemeen tot informatie-uitwisseling over lopende zaken, jaarplannen en gevraagde adviezen. In de even maanden is er het zogenaamd 'klein overleg'. Hierbij zijn aanwezig: de heer Van der Meer, de voorzitter en een lid van de cliëntenraad en de ambtelijk secretaris (verslaglegging). Bij dit overleg is er meer ruimte om dieper op zaken in te gaan.

3. Formulering doelstellingen cliëntenraad

In 2012 en begin 2013 heeft de cliëntenraad een nieuw werkplan vormgegeven met een indeling van werkgroepen of commissies, waarin leden op grond van hun kennis, interesse en ervaring zitting hebben. Dit werkplan is opgezet analoog aan het Meerjarenbeleidsplan van het ziekenhuis. Dit werkplan bleek gedurende 2013 te breed van opzet. De grotendeels vernieuwde cliëntenraad heeft ervoor gekozen om nieuwe doelstellingen te formuleren die beter aansluiten bij de huidige leden van de cliëntenraad. Dit gezamenlijke traject heeft zich tot april 2014 uitgestrekt.

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ ziekenhuis heeft de cliëntenraad voor de volgende prioriteiten gekozen:

Privacy

- Bij informatie-uitwisseling aan balies in de polikliniek wordt informatie over/van cliënten niet, of zo min mogelijk, door anderen gehoord.

Digitalisering

- Binnen het EPD is vertrouwelijkheid van patiëntgegevens gewaarborgd en is de voor patiënten relevante informatie opgenomen (cliëntenraad fungeert als onafhankelijke toezichthouder bij de ontwikkeling van het EPD).
- Online afspraken maken is voor patiënten mogelijk.

Contacten achterban

- Bekendheid met de rol van de CR bij cliënten en medewerkers.
- Rechtstreekse contacten met de cliëntenachterban en cliëntenverenigingen/belangenorganisaties buiten het ziekenhuis om prioriteiten en ervaringen te toetsen (Het Patiënten Informatie Punt (PIP) is een belangrijke bron).

Informatie

- Vanuit het ziekenhuis gevoed worden over ervaringen van cliënten met BovenIJ ziekenhuis. Bronnen zijn ondermeer de Raad van Bestuur, klachten, (in- en extern) onderzoek, spiegelgesprekken, eigen interviews met patiënten.
- Leesbaarheid/begrijpelijkheid van de website voor laaggeletterden.
- Cliënten worden over de wachttijd voor hun afspraak in de kliniek tijdig/adequaat geïnformeerd (digitale info borden in wachtruimtes polikliniek).

Voorzieningen voor ouderen

- Er zijn voldoende voorzieningen afgestemd op behoeften voor ouderen waar het betreft:
 - Geestelijke verzorging
 - Beschikbare zorgconsulenten (die een andere taal spreken)
- Het behalen van het keurmerk voor ouderen

Patiëntenparticipatie

- Patiënten participeren bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg, faciliteiten & service.
- Vanuit het ziekenhuis gevoed worden over ervaringen van cliënten met BovenIJ ziekenhuis.

4. Vergaderingen en overige activiteiten

Interne gesprekken

1. Eén keer per maand vond de reguliere vergadering van de cliëntenraad plaats. Informatie-uitwisseling en het gesprek over gevraagde adviezen vindt plaats indien de heer Van der Meer aanwezig is.
2. Het klein overleg met de heer Van der Meer vindt zes keer per jaar plaats. De te bespreken punten worden in de reguliere vergadering voorbereid.
3. Tijdens een klein overleg vond een kennismakingsgesprek plaats met de voorzitter van Medisch Ethische Commissie (MEC). Onderwerp van gesprek was het ontwerp van de Medisch Ethische Kaders.
4. Eind van het jaar vond de jaarlijkse ontmoeting plaats met de Raad van Toezicht. De cliëntenraad heeft zich hierop voorbereid met een Powerpoint-presentatie.
5. Enkele leden voerden een gesprek met de Ondernemingsraad om nader kennis te maken en gespreksonderwerpen uit te wisselen. Evenzo met het Medisch Stafbestuur.
6. Er vond een gesprek plaats met mevrouw I. Berger over medicatieveiligheid.
7. Nieuwe leden van de cliëntenraad voerden een kennismakingsgesprek met de heer Van der Meer.
8. Twee leden voerden een gesprek met mevrouw M. van Gunst, bestuursadviseur kwaliteit & veiligheid..
9. De cliëntenraad heeft een gesprek gevoerd met mevrouw M. van Gunst over het gebruik van de CQ-index als instrument en over het gebruik van de uitkomsten van dergelijk onderzoek onder patiënten.
10. Enkele leden voerden een kennismakingsgesprek met mevrouw J. Vreeker, voorzitter van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR).
11. Er werd een gesprek gevoerd met mevrouw A. Portasse, coördinator van de UVV.

12. Met mevrouw I. van Woudenberg, hoofd communicatie, werd gesproken over het te openen patiënten informatie punt (PIP).
13. Drie leden hebben kennismakingsgesprekken gevoerd met kandidaten voor de Raad van Toezicht.
14. Ook voeren leden van de cliëntenraad een gesprek met een kandidaat voor de klachtencommissie.
15. Het is in 2013 niet gelukt dat een van de Raad van Toezicht bij een vergadering aanwezig was. In plaats daarvan vond een kennismakingsgesprek plaats met een van de leden met de voorzitter.

Externe contacten

16. De cliëntenraad was vertegenwoordigd bij de jaarvergadering van Cliëntenbelang. Het thema was 'Veiligheid'.

Vertegenwoordigingen en andere activiteiten

17. Bijna alle leden waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.
18. De cliëntenraad was aanwezig bij het uitreiken van het NIAZ-certificaat.
19. De cliëntenraad is vaste deelnemer bij de veiligheidsronden.
20. De cliëntenraad was aanwezig bij het tweede spiegelgesprek.
21. De cliëntenraad is vast aanwezig op de informatiemarkt voor de nieuwe medewerkers van het ziekenhuis (onderdeel van de introductiedag).
22. De cliëntenraad was uitgenodigd aanwezig te zijn bij de presentatie van het jaarplan 2014.
23. De cliëntenraad heeft zitting genomen in de werkgroep klantbeleving van het BovenIJ ziekenhuis (begin 2014 opgeheven).
24. In verband met de vacature ambtelijk secretaris en werving nieuwe leden vonden er verschillende sollicitatiegesprekken plaats.

Deskundigheidsbevordering

25. De cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (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.
26. Onder leiding van mevrouw L. Plaisir heeft de cliëntenraad zich gebogen over de nieuwe formuleringen van de cliëntenraad.
27. Twee leden waren aanwezig bij het jaarlijkse congres van de LSR, dit jaar in het Zaans Medisch Centrum. Het thema was e-health.
28. Ook was de cliëntenraad aanwezig op een symposium Twee leden bezochten het congres: In voor zorg.

5. Uitgebrachte adviezen en standpunt

De Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies uit te brengen. Over alle gevraagde adviezen heeft de cliëntenraad positief geadviseerd, soms na het stellen van kritische vragen aan de Raad van Bestuur. Uitgangspunt is het belang van de patiënt en diens naaste omgeving. Dit is ook de reden om bij de adviezen zo nodig aandachtspunten of punten van zorg aan te geven. Hiernaast is de cliëntenraad om advies gevraagd bij verschillende benoemingen: twee leden van de Raad van Toezicht en een lid van de klachtencommissie.

Gevraagde adviezen

- Algemene betalingsvoorwaarden (25 januari 2013)

Na intensief overleg heeft de cliëntenraad ingestemd met de betalingsvoorwaarden. Omdat de tekst niet eenvoudig te doorgronden is heeft de cliëntenraad om aandacht gevraagd voor een zorgvuldige communicatie van deze bepalingen.

- Vaststelling begroting 2013 (25 januari 2013)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de voorgelegde begroting voor 2013. Het standpunt werd onderschreven dat het belangrijk is dat afdelingen en specialismen zich samen met de bedrijfskundig managers verantwoordelijk voelen voor de begroting.

- Filmopnames in het BovenIJ ziekenhuis (28 februari 2013)

De cliëntenraad heeft bij het advies om tv- en filmopnamen binnen het BovenIJ ziekenhuis mogelijk te maken als voorwaarde gesteld, dat alleen de Raad van Bestuur goedkeuring kan geven voor dergelijke opnames. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd, uitgaande van de gedachte dat tv- en filmopnamen het BovenIJ ziekenhuis een goede mogelijkheid kunnen bieden om zich te profileren.

- Deelname CQ-index Mediquest (28 maart 2012)

De cliëntenraad was positief over de deelname van het BovenIJ ziekenhuis aan de CQ-index van Mediquest. Op deze wijze kunnen resultaten van de kwaliteitsmetingen nauwkeurig in beeld worden gebracht. De cliëntenraad heeft gepleit naast standaardonderzoek ook voor de betreffende afdeling belangrijke vragen te kunnen toevoegen om met de uitkomsten de kwaliteit te kunnen verhogen.

- Profiel vakgroepvertegenwoordiger (6 mei 2013)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de taakfunctieomschrijving vakgroepvertegenwoordiger. Het sprak de cliëntenraad aan dat vertrouwen van collega's het uitgangspunt voor benoeming is. Ook de patiëntenzorg zal bij deze functie baat hebben, omdat de samenwerking van de vakgroepvertegenwoordigers met de teamhoofden en bedrijfskundig managers een essentieel onderdeel van de taakfunctieomschrijving vormt.

- Reglement Centrale Meldingscommissie (4 juli 2013)

De cliëntenraad adviseerde positief over het vernieuwde reglement van de centrale meldingscommissie vanwege de duidelijke structuur. Dit reglement biedt teamleiding en management de kans te analyseren of (bijna) incidenten een structureel karakter hebben en welke aanpassingen nodig zijn om herhaling te voorkomen.

- Vermiste patiënt (13 september 2013)

De cliëntenraad ondersteunde de overweging van de Raad van Bestuur van het opstellen van protocol Vermiste patiënt. Het advies was positief.

- Procedure niet-natuurlijke dood (29 oktober 2013)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de procedure bij een niet-natuurlijke dood. De procedure is helder beschreven. De cliëntenraad was goed te spreken over de aandacht die hierin wordt gevraagd voor de communicatie met de familie en naasten van de overledene.

- Eindevaluatie en afronding pilot galblaasoperaties (5 december 2013)

De cliëntenraad was positief over de zorgvuldige procedure wat betreft de galblaasoperaties na een jaar monitoring. Er is vertrouwen in een structurele manier van samenwerken met het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis en het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis

- Gevraagd standpunt EPD (10 september 2013)

In verband met de besluitvorming rondom het EPD heeft de cliëntenraad de Raad van Bestuur laten weten dat bij de keuze voor een EPD de waarborg voor een patiëntveilig en zorgtoegankelijk systeem voorop moet staan.

6. 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.

Uw vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op meerdere mensen. Voor persoonlijke klachten kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar.

Adresgegevens:

BovenIJ ziekenhuis

t.a.v. ambtelijk secretaris cliëntenraad

Postbus 37610

1030 BD Amsterdam

e-mail: clienraad@bovenij.nl

internet: www.bovenij.nl

U kunt ons ook volgen op Twitter: [@BovenIJClienten](https://twitter.com/BovenIJClienten)



Cliëntenraad 2014

Bovenste rij v.l.n.r.: Ineke van Gestel, Barbara Eugster, Wim Raap,

Onderste rij v.l.n.r.: Canan Uyar, Bertilly Ruijpers, Vera Bakker, Aissa Zanzen, Martin van de Wal, Mechteld van der Westen.