



# Jaarverslag Cliëntenraad 2016



## INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord.....	3
2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad .....	4
3. Doelstellingen Cliëntenraad.....	4
4. Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5. Uitgebrachte adviezen en standpunten.....	6
6. Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken? .....	8

## 1. Voorwoord

In 2016 hebben wij als Cliëntenraad - gevraagd en ongevraagd - de Raad van Bestuur van het BovenIJ ziekenhuis geadviseerd op terreinen die voor de patiënten relevant zijn. Soms zijn ze alleen voor bepaalde groepen patiënten belangrijk, zoals de leesbaarheid en begrijpelijkheid van informatie voor laaggeletterde patiënten of voor patiënten die het Nederlands niet goed machtig zijn. Vaak gaat het ook om belangen die voor alle patiënten/cliënten van belang zijn, zoals de kwaliteit van de zorg, het voorkomen van calamiteiten, de bewaking en uitwisseling van persoonsgegevens of de beschikbaarheid van geestelijke verzorging voor patiënten. Patiënten hebben baat bij onze adviezen, maar natuurlijk ook het ziekenhuis als geheel: artsen, verpleegkundigen en overige professionals.

De resultaten van deze adviezen zijn soms direct zichtbaar voor de patiënten maar soms ook onzichtbaar. Niet direct zichtbaar maar wel heel belangrijk voor de patiënten is bijvoorbeeld het beleid ten aanzien van de informatiebeveiliging.

We zagen dat het ziekenhuis de kwaliteit en service van zijn patiëntenzorg ook in 2016 wederom op meerdere terreinen heeft verbeterd.

In 2016 was ons geformuleerde doel het verbeteren van de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van zorg en service. Onze missie was patiëntervaringen leidend te maken in het BovenIJ ziekenhuis. Dit is een continu proces en wij zullen ons dus ook in 2017 sterk blijven maken voor goede patiëntenzorg voor de bewoners van Amsterdam-Noord en omgeving.

Ineke van Gestel,  
voorzitter.

## 2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad

### Samenstelling

In 2016 hebben zich enige wijzigingen voorgedaan in de samenstelling van de Cliëntenraad. Een aantal leden is uitgetreden en vervangen. Ook de ambtelijk secretaris is gewisseld. Belangrijk voor een goede vertegenwoordiging is dat de leden woonachtig zijn in de regio Amsterdam-Noord, Oostzaan, Landsmeer of Waterland en dat de samenstelling van de Cliëntenraad zoveel mogelijk een afspiegeling is van de bevolking van Amsterdam-Noord. Bij de werving en aanstelling van nieuwe leden houden wij hier zoveel als mogelijk rekening mee.

De Cliëntenraad bestond eind 2016 uit:

Mw. Ineke van Gestel	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2013
Dhr. Wim Raap	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2013
Dhr. Martin van der Wal	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2014
Mw. Aria Ohm-Brink	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016
Dhr. Tom Tossijn	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016
Mw. Margriet Henneman	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: juni 2016

In de loop van 2016 moesten wij afscheid nemen van leden die door werkomstandigheden met hun raadslidmaatschap moesten stoppen of die aan het eind van hun maximale zittingstermijn waren gekomen. Dit waren Mechteld van der Westen (voorzitter), Canan Uyar, Barbara Eugster (vice-voorzitter) en Aissa Zenzen.

Door het terugtreden van een van de leden per 1 december 2016, werd er einde 2016 een vacature geplaatst voor een nieuw lid. Deze vacature zal begin 2017 ingevuld zijn.

Het jaar werd afgesloten met als dagelijks bestuur Ineke van Gestel als voorzitter en Martin van der Wal als vice-voorzitter. Ook namen wij in oktober 2016 afscheid van onze ambtelijk secretaris Bertilly Ruijpers, die elders werk had gevonden. In november 2016 is zij opgevolgd door de nieuwe ambtelijk secretaris Margot van Neijenhoff, die is aangesteld voor acht uur per week.

### Werkwijze

De Cliëntenraad vergadert maandelijks. De voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer Edwin van der Meer, is in principe een uur bij elke vergadering aanwezig. In de oneven maanden is er formeel overleg. Het gesprek focust zich op informatie-uitwisseling over lopende zaken en gevraagde en ongevraagde adviezen. In de even maanden is er informeel overleg. Bij dit overleg is er meer ruimte om dieper, meer inhoudelijk, op zaken in te gaan.

## 3. Doelstellingen Cliëntenraad

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ ziekenhuis richt de Cliëntenraad zich, naast de taak om de Raad van Bestuur te adviseren over voorgenomen besluiten, op een aantal hoofdthema's waarbinnen wij ongevraagde adviezen geven. Het gaat om thema's waaraan de Cliëntenraad vanwege het belang van patiënten prioriteit geeft en die tevens goed aansluiten bij de aandachtsgebieden en expertise van de huidige leden. Het gaat om met name: informatievoorziening aan cliënten (patiënten), digitalisering van patiënteninformatie en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, voorzieningen en service, patiëntenparticipatie en contacten met de achterban en in- en externe communicatie. De doelstellingen en activiteiten voor de thema's in 2016 zijn vastgelegd in het 'Werkkader 2016' (zie bijlage).

## Samenvatting thema's voor 2016:

### Thema Informatievoorziening aan cliënten

- **Wachttijdvermelding:** het realiseren van een adequate vermelding van wachttijden in wachtkamers van de poliklinieken. *Resultaat: zie ongevraagd advies Wachttijdvermelding poliklinieken.*
- **Opname gesprekken:** het aanbieden van de mogelijkheid aan patiënten om gesprekken met de zorgverlener op te nemen. *Resultaat: zie gevraagd standpunt opname gesprekken.*

### Thema digitalisering

- **Informatiebeveiliging:** het waarborgen van bescherming van de privacy en rechten van de patiënt. *Resultaat: zie gevraagd advies Informatiebeveiliging.*
- **Informatiebeleid:** het waarborgen van een veilige en vertrouwelijke omgang met (patiënt)gegevens en andere informatie voor nu en in de toekomst, onder meer door ICT en andere snelle technologische ontwikkelingen. *Resultaat: zie gevraagd advies informatiebeleid.*
- **UZI-pas:** het veiligstellen van de uitwisseling van patiëntgegevens met externe partijen door middel van een chipkaart. *Resultaat: zie gevraagd verzwaard advies UZI-pas.*

### Thema voorzieningen en service

- **Geestelijke verzorging:** het beschikbaar stellen van geestelijke verzorging voor patiënten met diverse religieuze achtergronden die dit nodig hebben binnen het BovenIJ. *Resultaat: zie gevraagd advies Geestelijke verzorging.*
- **Bewegwijzering HAP/SEH:** een betere en meer zichtbare bewegwijzering naar de Huisartsenpost en Spoedeisende Hulp. *Resultaat: zie ongevraagd advies Bewegwijzering HAP/SEH.*

### Thema Patiëntenparticipatie

- **Familiegesprekken:** richtlijnen over het voeren van familiegesprekken. *Resultaat: zie gevraagd advies familiegesprekken.*

### Thema contacten met de achterban en in- en externe communicatie

- **Melden calamiteiten bij IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg):** vastleggen van de handelwijze en de communicatie over het melden van calamiteiten, met name richting patiënt en naasten. *Resultaat: zie gevraagd advies melden calamiteiten bij IGZ.*

## 4. Vergaderingen en overige activiteiten

### Interne gesprekken

1. Eén keer per maand vond de reguliere vergadering van de Cliëntenraad plaats. In de even maanden vindt het informeel overleg plaats. Met de heer Edwin van der Meer van de Raad van Bestuur wordt dan dieper op onderwerpen ingegaan. In de oneven maanden vindt het formele overleg plaats. Het gesprek focust zich op informatie-uitwisseling over lopende zaken en (on)gevraagde adviezen.
2. Mw. J.Th.P.M. van Dongen, mw. I. Wieling en dhr. H. van Vliet, leden van de Raad van Toezicht (RvT), hebben de Cliëntenraadsvergadering van 31 oktober 2016 bijgewoond.
3. Op 9 november 2016 vond de jaarlijkse ontmoeting plaats met de Raad van Toezicht. Dit overleg betrof een discussie op een aantal thema's. Deze thema's gingen onder meer over welke zorgvragen er in de toekomst in Amsterdam-Noord zullen zijn en hoe het BovenIJ ziekenhuis daarop kan inspelen.

### Participatie binnen het ziekenhuis

4. De Cliëntenraad was ook in 2016 vaste deelnemer bij de maandelijkse veiligheidsronden binnen het ziekenhuis.
5. De Cliëntenraad was aanwezig bij diverse spiegelgesprekken met patiënten.

(Een spiegelgesprek is een groepsgesprek onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Een aantal (ex-)patiënten delen hun ervaring over een bepaalde afdeling. Betrokken zorgverleners (artsen, verpleegkundigen en anderen) zitten er in een tweede kring omheen en mogen luisteren.)

6. Een lid van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan een van de werkgroepen genaamd “Mantelzorgbalie en informatievoorziening voor de oudere patiënt in het ziekenhuis”, tijdens de Programma-bijeenkomst “Vernieuwing van de gezondheidszorg voor ouderen met een verhoogde kwetsbaarheid in Amsterdam Noord”, georganiseerd in het BovenIJ Ziekenhuis op 6 december 2016. Deze bijeenkomsten zullen in 2017 worden voortgezet.
7. Eén lid heeft deelgenomen aan de werkgroep Interculturele Zorg.
8. De leden van de Cliëntenraad hebben actief deelgenomen aan de jaarlijkse Open Dag van het BovenIJ ziekenhuis.

### **Vertegenwoordigingen en andere activiteiten**

9. De Cliëntenraad was vertegenwoordigd op de nieuwjaarsreceptie.
10. In het voorjaar heeft de Cliëntenraad tijdens een extra bijeenkomst doelstellingen en activiteiten vastgesteld voor 2016. Deze zullen begin januari 2017 geëvalueerd worden.

### **Deskundigheidsbevordering leden**

11. De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR). Eén lid heeft deelgenomen aan de cursus voor beginnende cliëntenraadsleden.
12. Eén van de leden heeft een regiobijeenkomst voor cliëntenraden bijgewoond in het VU Medisch Centrum te Amsterdam.
13. Drie leden hebben deelgenomen aan het LSR-Congres 20 jaar Wmcz (Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg) in Soesterberg.
14. Onder leiding van mevrouw E. Koekkoek van LSR heeft de gehele cliëntenraad een training gedaan met als onderwerp “Naar een proactieve en effectieve cliëntenraad”.

## **5. Uitgebrachte adviezen en standpunten**

De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies uit te brengen. Over de meeste gevraagde adviezen heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd, soms na het stellen van kritische vragen aan de Raad van Bestuur. Uitgangspunt dat wij telkenmale hanteren 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.

De Cliëntenraad heeft tevens vier ongevraagde adviezen en een reactie gegeven.

### **Gevraagde adviezen**

- *Benoeming extern lid klachtencommissie (1 februari 2016)*  
Wij hebben positief geadviseerd over de voorgedragen kandidaat. Twee leden van de Cliëntenraad hebben de kandidaat gesproken en hebben vertrouwen in een goede belangenbehartiging van patiënten in deze commissie.
- *Beleid Informatiebeveiliging (11 februari 2016)*  
De Cliëntenraad is tevreden met de expliciete benoeming van de normen NEN7512, NEN7513 en NEN7521 t.a.v. beveiliging en is van mening dat het beleid Informatievoorziening hiermee voldoende waarborg biedt voor bescherming van de privacy en de rechten van de patiënt.
- *Uitwisseling patiëntgegevens aan derden (21 maart 2016)*  
De Cliëntenraad is van mening dat in het beschreven Beleid Uitwisseling patiëntgegevens aan derden, de privacy van de patiënt voldoende wordt gewaarborgd en brengt dan ook een positief advies uit.

- *Gebruik Signal (24 april 2016)*  
De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het voorgenomen besluit inzake het gebruik van Signal in plaats van WhatsApp. We hebben nog vragen gesteld over de bescherming van persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens en de eventuele toestemming van de patiënt bij het uitwisselen van patiëntgegevens via Signal. De gegevens blijken niet te herleiden te zijn tot personen.
- *Richtlijnen Familiegesprek (5 juli 2016)*  
De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op de voorgenomen richtlijnen voor het familiegesprek. Wél hadden we enkele opmerkingen en verbeter suggesties. Na het aanbrengen van deze wijzigingen zullen wij een positief advies uitbrengen ten aanzien van de richtlijnen voor een familiegesprek.
- *Melden calamiteiten bij IGZ (6 juli 2016)*  
Wij staan positief ten opzichte van een procedure en een stroomschema voor het melden van calamiteiten bij de Inspectie Gezondheidszorg. Wij onderstrepen het belang van het vastleggen van de handelwijze en de communicatie over het melden van calamiteiten en wij zijn positief over de aandacht die wordt besteed aan een zo correct en open mogelijke afhandeling van calamiteiten, met name richting patiënt en naasten.
- *Beleid UZI-pas (15 juli 2016 en 30 november 2016)*  
De Cliëntenraad heeft positief verzwaard advies uitgebracht op het voorgenomen besluit om beleid voor het gebruik van de UZI-pas en de bijbehorende procedure vast te stellen. De UZI-pas is een chipkaart die de uitwisseling van patiëntgegevens extern veilig maakt. Wij zijn van mening dat het beleid en de procedure zorgvuldig zijn opgesteld en gaan er van uit dat de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing is op het gebruik van de UZI-pas.
- *Informatiebeleid (28 juli 2016)*  
Wij hebben positief geadviseerd over het Informatiebeleid, dat één van de pijlers is van het totale beleid van het ziekenhuis. Wél hebben wij hier enkele kanttekeningen geplaatst vanuit patiëntenperspectief. Een veilige en vertrouwelijke omgang met (patiënt)gegevens en andere informatie is zeer belangrijk voor nu en in de toekomst. Door ICT en andere snelle technologische ontwikkelingen is het van belang dat er een kapstokbeleid is dat die veranderingen goed kan bijhouden en faciliteren, juist op het gebied van gegevensveiligheid.

### **Ongevraagde adviezen**

- *Uitbreiding uren ambtelijk secretaris Cliëntenraad (5 juli 2016)*  
De Cliëntenraad heeft in een ongevraagd advies gepleit voor een uitbreiding aan uren ondersteuning naar 12 uur voor de Cliëntenraad door een ambtelijk secretaris per januari 2017. Hieraan ten grondslag ligt dat een aantal belangrijke taken en werkzaamheden in de huidige situatie onvoldoende aandacht krijgt of zelfs blijft liggen. De Raad van Bestuur heeft een uitbreiding van zes naar acht uur toegekend.
- *Wachttijdvermelding poliklinieken (8 november 2016)*  
In 2015 hadden wij in een ongevraagd advies verzocht om een uniforme voorlopige voorziening te treffen bij elke polikliniek, waardoor de wachtende patiënt goed geïnformeerd zou zijn over de duur van de wachttijd per specialist.  
In het kader van dit ongevraagd advies heeft de Cliëntenraad in 2016 een onderzoek uitgevoerd naar de wachttijdvermelding bij de diverse poliklinieken. Op basis van gesprekken met baliemedewerkers en patiënten tijdens drie bezoeken aan wachtruimtes van 16 poliklinieken (en dagcentra en inschrijfbalies) is de Cliëntenraad tot het volgende (ongevraagde) advies gekomen: laat de keuze hoe patiënten te informeren over wachttijden over aan de betreffende polikliniek. Indien een polikliniek voor een whiteboard kiest, dient dat ook ingevuld te worden. Zo niet, dan verdient het de voorkeur het whiteboard weg te halen en de patiënten mondeling te informeren. Dit advies is tot stand gekomen in afwachting van de invoering van een digitaal informatie systeem waarin wachttijdvermelding wordt meegenomen bij de Herinrichting Poliklinieken (HIP) in 2017.

- *Herkenbaarheid HAP/SEH (8 november 2016)*  
De Cliëntenraad heeft in een ongevraagd advies verzocht om een betere en meer zichtbare bewegwijzering naar de HAP/SEH (Huisartsenpost en Spoedeisende Hulp). Ten tijde van het indienen van het advies, bleek de bewegwijzering reeds aangepast.
- *Geestelijke verzorging (2 december 2016)*  
Wij hadden in 2015 in een verzwaard ongevraagd advies verzocht om een gegarandeerde beschikbaarheid en een goede bekendheid van de service van geestelijke verzorging. Daarop heeft de Raad van Bestuur beleid ontwikkeld en aan de Cliëntenraad advies gevraagd. Wij staan positief tegenover het bestuursbeleid – het op afroep beschikbaar stellen (en financieren) van geestelijke verzorging vanuit de belangrijkste in Noord aanwezige religieuze/maatschappelijke stromingen. Einde 2017 verwachten we een evaluatie van de uitvoering van deze voorziening.

### **Inhoudelijke reacties**

- *Digitaal opnemen van gesprekken tussen patiënt en zorgverlener (28 april 2016)*  
De Cliëntenraad was een standpunt gevraagd over het digitaal opnemen van gesprekken tussen patiënt en zorgverlener. Wij zijn uitgegaan van een situatie waarbij de patiënt verzoekt om de opname. Wij hebben hierop de mogelijke aspecten geïnventariseerd die een rol kunnen spelen voor de patiënt. Alle aspecten in beschouwing nemend, staat de Cliëntenraad positief tegenover de mogelijkheid van opnames, mits aan een aantal voorwaarden is voldaan. Gezien de voordelen voor de patiënt adviseerden wij om de mogelijkheid van het opnemen van gesprekken standaard aan patiënten aan te bieden.

## **6. Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?**

Heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan kunt u deze schriftelijk of per e-mail aan ons richten. De Cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt uw reactie zo nodig verder af. Uw vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op een grotere groep patiënten en collectieve belangen van patiënten. Voor persoonlijke, individuele klachten kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar van het BovenIJ ziekenhuis, te bereiken op tel.nr. 020 6346335 of via e-mail: [klachten@bovenij.nl](mailto:klachten@bovenij.nl).

Adresgegevens Cliëntenraad:

BovenIJ ziekenhuis  
t.a.v. ambtelijk secretaris Cliëntenraad  
Postbus 37610  
1030 BD Amsterdam  
tel.nr. 020 6346348  
e-mail: [clienraad@bovenij.nl](mailto:clienraad@bovenij.nl)  
internet: [www.bovenij.nl](http://www.bovenij.nl)

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