



Jaarverslag Cliëntenraad 2017



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord.....	3
2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad	4
3. Doelstellingen Cliëntenraad.....	5
4. Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5. Uitgebrachte adviezen en standpunten.....	7
6. Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?	9

1. Voorwoord

Over 2017 is er veel positief nieuws te melden over het BovenIJ ziekenhuis.

Het BovenIJ ziekenhuis bestond 30 jaar in september! Daartoe was een "open dag" nieuwe stijl georganiseerd. In een week tijd heeft het ziekenhuis bewoners uit Noord op een laagdrempelige manier kennis laten maken met de ziekenhuiszorg. In een bus (een rollende poli) - elke dag ergens in Noord - kreeg je advies, tips en/of ook zorg in een bepaald specialisme: bijvoorbeeld meten van bloeddruk, fietstest, advies over gezonde voeding, ontdek je plekje met dermatologie. Er stond een foodtruck op locatie waar de mensen wat lekkers aangeboden kregen. De cliëntenraadsleden zelf hebben zich ook laten testen in een van deze rollende poli's en de foodtruck bezocht.

Ook in september is het Moeder Kind Centrum feestelijk geopend. De zorg voor moeder en kind is in 2017 ingrijpend veranderd omdat zij nu samen verzorgd kunnen worden en voortaan de nadruk wordt gelegd op gezinsgerichte zorg. De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad bij de ontwikkeling en opening ervan betrokken en ons om advies gevraagd.

Hoe patiënten en zorgverleners met elkaar omgaan in het ziekenhuis was een speerpunt in 2017, dat zal worden voortgezet in 2018. Hoe wil de patiënt/cliënt behandeld en aangesproken worden door het personeel? Maar net zo belangrijk is: hoe wil het personeel behandeld worden door de patiënt/cliënt?

Hiertoe zijn onder meer de Huisregels van het ziekenhuis bijgesteld. Deze zijn in duidelijke en begrijpelijke taal verwoord en zijn te vinden in de liften en andere voor het publiek toegankelijke plekken. Ook is daarin opgenomen dat je een gesprek met de arts mag opnemen, natuurlijk wel in overleg met de arts. De Cliëntenraad had hier in een ongevraagd advies om gevraagd.

Een belangrijke ontwikkeling in 2017 was de introductie van het Elektronisch Patiëntendossier. Onder meer vanwege de privacy-wetgeving en het gebruik van persoonlijke gegevens is de Cliëntenraad hierbij betrokken geweest.

We zagen dat het ziekenhuis de kwaliteit en service van zijn patiëntenzorg ook in 2017 wederom op meerdere terreinen verder inhoud heeft gegeven – en met goede resultaten. Zo heeft het ziekenhuis het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis mogen ontvangen. In Amsterdam en de regio is het BovenIJ het enige ziekenhuis dat dit keurmerk kreeg toegekend! Ook de Cliëntenraad heeft hieraan zijn steentje bijgedragen.

In de jaarlijkse AD Ziekenhuis Top 100, die in november verscheen, bleek het BovenIJ ziekenhuis een leidende positie in de top 10 bereikt te hebben en kijkend naar groot Amsterdam zelfs de beste plaats. Een grote prestatie!

Zulke goede resultaten brengen natuurlijk wel extra inspanningen met zich mee om op zo'n hoog niveau te blijven presteren. Wij als Cliëntenraad zullen daartoe – gevraagd en ongevraagd – de Raad van Bestuur van het BovenIJ Ziekenhuis blijven adviseren op de terreinen die voor de patiënten van belang zijn. Communicatie met en collectieve belangenbehartiging van patiënten dragen immers ook bij aan de kwaliteit van de zorg en de patiëntgerichtheid van het ziekenhuis.

Onze missie was dan ook om patiëntervaringen leidend te maken in het BovenIJ ziekenhuis. Dit is een continu proces en wij zullen ons dus ook in 2018 sterk blijven maken voor goede patiëntenzorg voor de bewoners van Amsterdam-Noord en omgeving.

Ineke van Gestel,
voorzitter.

2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad

Samenstelling

De raad is het nieuwe jaar begonnen met een nieuw lid, de heer Jan Simon Boudewijn. 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. Helaas hebben zich tijdens de laatste werving geen kandidaten van niet-westerse herkomst aangemeld. Een lid mag twee termijnen van elk drie jaar deel uitmaken van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad bestond in 2017 uit:

Mw. Ineke van Gestel	Begin 2 ^e termijn: maart 2016
Dhr. Wim Raap	Begin 2 ^e termijn: januari 2016
Dhr. Martin van der Wal	Begin 2 ^e termijn: januari 2017
Mw. Aria Ohm-Brink	Begin 1 ^e termijn: mei 2016
Dhr. Tom Tossijn	Begin 1 ^e termijn: mei 2016
Mw. Margriet Henneman	Begin 1 ^e termijn: juni 2016
Dhr. Jan Simon Boudewijn	Begin 1 ^e termijn: januari 2017

Het dagelijks bestuur bestond in 2017 uit Ineke van Gestel als voorzitter en Martin van der Wal als vice-voorzitter. De ambtelijk secretaris was Margot van Neijenhoff, die is aangesteld voor acht uur per week.

Werkwijze

Tot de zomer van 2017 heeft de Cliëntenraad maandelijks vergaderd. De voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer Edwin van der Meer, was in principe een uur bij elke vergadering aanwezig. In de oneven maanden was er formeel overleg. In de even maanden informeel overleg. Tijdens een formeel overleg focust het gesprek zich op informatie-uitwisseling over lopende zaken en gevraagde en ongevraagde adviezen. Bij het informeel overleg is er meer ruimte om dieper, meer inhoudelijk, op zaken in te gaan.

In overleg met de Raad van Bestuur is besloten om na de zomer van 2017 vaker te vergaderen om slagvaardiger te kunnen reageren op adviesaanvragen. Sinds september heeft de voltallige Cliëntenraad elke eerste maandag van de maand vergaderd. De tweede maandag van de maand heeft de voltallige raad (of de commissie waarop een te bespreken adviesaanvraag betrekking heeft) vergaderd met de Raad van Bestuur. De formele en informele overleggen werden afwisselend gehouden.

In 2017 zijn binnen de Cliëntenraad de volgende commissies gevormd:

- Kwaliteit en Veiligheid
Bestaande uit Ineke van Gestel, Margriet Henneman en Jan Boudewijn
- Communicatie en Samenwerking
Bestaande uit Wim Raap en Tom Tossijn
- Interne Bedrijfsvoering en Personeel & Organisatie
Bestaande uit Aria Ohm, Martin van der Wal en Ineke van Gestel.

Tevens is eind 2017 een tijdelijke werkgroep in het leven geroepen die in 2018 de bestaande reglementen (samenwerkingsovereenkomst, reglement e.d. die alweer meer dan een tiental jaren oud zijn) tegen het licht gaat houden en voorstellen zal doen tot actualisatie. Dit heeft te maken met de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen 2018, die ter behandeling bij de Tweede Kamer is ingediend. Van deze werkgroep maken deel uit Martin van der Wal, Tom Tossijn en de ambtelijk secretaris.

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 op een aantal thema's, naast de taak om de Raad van Bestuur te adviseren over voorgenomen besluiten. 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. Waar nodig heeft de Cliëntenraad een ongevraagd advies uitgebracht.

Thema's voor 2017 waren:

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

Het verhogen van de klanttevredenheid, het verbeteren van de kwaliteit en het verminderen van de veiligheidsrisico's voor patiënten.

Communicatie en Samenwerking

Bevorderen van de communicatie en samenwerking vanuit de Cliëntenraad.

Commissie Interne Bedrijfsvoering en Personeel & Organisatie

De ziekenhuisorganisatie proactief laten nadenken over de gevolgen voor patiënten n.a.v. zijn initiatieven, voornemens, projecten en plannen. Dit ook gezien het nieuwe meerjaren-beleidsplan van het ziekenhuis en de rol van patiënten hierbij.

4. Vergaderingen en overige activiteiten

Interne gesprekken

1. Zoals beschreven onder 2. Werkwijze hebben maandelijks één tot twee vergaderingen plaatsgevonden, waarbij de Raad van Bestuur over het algemeen een keer per maand een formeel of informeel overleg bijwoonde.
2. Dhr. J. de Bie, lid van de Raad van Toezicht (RvT), heeft de Cliëntenraadsvergadering van 8 mei 2017 bijgewoond.
3. Op 8 november 2017 vond de jaarlijkse ontmoeting plaats met de Raad van Toezicht. Dit overleg betrof een kennismaking met het nieuwe lid en toekomstig voorzitter Raad van Toezicht de heer prof. dr. T. Wiggers. Daarnaast werd gediscussieerd over patiëntveiligheid en de visie van de Cliëntenraad over het betrekken van burgers bij beleidsontwikkelingen in de zorg.

Participatie binnen het ziekenhuis

4. De Cliëntenraad was ook in 2017 vaste deelnemer bij de maandelijkse veiligheidsronden binnen het ziekenhuis. Deze worden diverse keren per jaar, steeds op een andere afdeling gehouden.
5. De Cliëntenraad was aanwezig bij diverse spiegelgesprekken met patiënten. Onderwerpen waren onder meer COPD en kwetsbare ouderen die de afgelopen tijd opgenomen geweest zijn in het ziekenhuis, inclusief hun mantelzorgers. Dit laatste spiegelgesprek vond plaats in het kader van het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis (senior friendly hospital) (Een spiegelgesprek is een groepsgesprek onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. Een aantal (voormalige) 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. In het kader van het verkrijgen van het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis zijn twee leden betrokken geweest namens de Cliëntenraad. Het Keurmerk werd ook behaald.
7. Een lid nam deel aan de Stuurgroep Kwetsbare Ouderen die vanuit de Krijtmolenalliantie wordt georganiseerd. Doel van deze stuurgroep is de zorg voor ouderen te stroomlijnen binnen de diverse instellingen in Noord en onevenredig lange opnameduur en/of herhaalbezoeken aan de Spoedeisende Hulp

van het ziekenhuis te voorkomen door verbetering van en intensieve samenwerking met thuiszorginstellingen en intramurale voorzieningen voor ouderen.

Binnen de Krijtmolenalliantie werken diverse zorg- en welzijnsaanbieders (waaronder het BovenIJ Ziekenhuis) binnen het programma "Beter Samen in Noord" samen o.a. aan de zorg voor (kwetsbare) ouderen. Hoe gaat het thuis? Wat kan er thuis? Wat moet eventueel gebeuren in een verpleeghuis? Binnen het BovenIJ ziekenhuis kijken we met elkaar veel breder dan ons eigen ziekenhuisdomein en dat komt de zorg voor de oudere patiënt ten goede, zeker waar het gaat om het maken van afspraken over de transfer tussen ziekenhuis en andere (zorg)instellingen.

8. Een lid nam deel aan de projectgroep KMA Project Vernieuwing Gezondheidszorg Ouderen. Deze projectgroep is diverse keren bij elkaar geweest. Deze groep heeft als doel te communiceren richting de stuurgroep wat er op het gebied van ouderenzorg in Noord nodig is.
9. Op 13 maart heeft de Cliëntenraad deelgenomen aan een brainstormsessie ten behoeve van het Meerjaren Beleidsplan (MJB) samen met deelnemers van een cliëntenpanel voor het ziekenhuis als geheel.
10. Op 13 april hebben twee leden de uitreiking van de NIAZ-accreditatie bijgewoond.
11. De presentatie van het concept-Meerjaren Beleidsplan op 13 april werd bijgewoond door twee leden.
12. Op 15 juni werd het Meerjaren Beleidsplan bij het ziekenhuispersoneel geïntroduceerd tijdens de voorjaarsbijeenkomst. Twee van onze leden hebben deze bijeenkomst bijgewoond.
13. Op 22 september was de Cliëntenraad vertegenwoordigd bij de opening van het nieuwe Moeder Kind Centrum.
14. Op 24 november waren twee leden aanwezig bij de live gang van het elektronische patiëntendossier in het ziekenhuis. Een mijlpaal!

Vertegenwoordigingen en andere activiteiten

15. Diverse leden van de Cliëntenraad waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.
16. In januari heeft de Cliëntenraad tijdens een extra bijeenkomst doelstellingen en activiteiten voor zichzelf vastgesteld voor 2017. Deze zullen begin 2018 geëvalueerd worden.
17. In april 2017 hebben drie leden van de cliëntenraad deelgenomen aan een gesprek met de Patiëntenraad van het OLVG-ziekenhuis om ervaringen uit te wisselen.
18. Twee leden hebben deelgenomen aan een themadag voor cliëntenraden van ziekenhuizen over het vormgeven van- en omgaan met 'patiënten feedback' te Amersfoort georganiseerd door NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg) op 8 maart.
19. Op 20 juni was een lid aanwezig op de goedbezochte Zorg2025 bijeenkomst over 'ziekenhuis verplaatste zorg'.
20. Drie leden van de commissie Kwaliteit & Veiligheid hebben een bezoek gebracht aan het Zwaans Medisch Centrum. Op basis daarvan hebben zij een afspraak ingepland met de Patiëntenraad van het ziekenhuis in januari 2018.
21. Een lid maakt deel uit van de Denktank Interculturele Zorg in het BovenIJ ziekenhuis. Hierin participeren zowel patiënten, vertegenwoordigers van diverse gemeenschappen uit Amsterdam-Noord, belangstellenden als medewerkers van het BovenIJ ziekenhuis. Doel is ideeën uitwisselen over 'interculturele zorg' om zo de zorg voor niet-westerse patiënten in het BovenIJ ziekenhuis verder te verbeteren. Per bijeenkomst staat een onderwerp centraal.
22. Op 29 november heeft er een kennismakingsgesprek plaatsgevonden tussen de Participatieraad Amsterdam Noord / WMO-Adviesraad (twee leden) en twee leden van de Cliëntenraad, op voorstel van de Participatieraad Amsterdam Noord.
23. Op 28 november heeft een lid deelgenomen aan een themabijeenkomst VIPP voor cliëntenraden, georganiseerd vanuit de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen). Door het VIPP-programma (een implementatieprogramma) kunnen onder meer ziekenhuizen in drie jaar tijd extra stappen zetten om patiënten via internet toegang te geven tot de eigen medische gegevens.

Deskundigheidsbevordering leden

24. De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR). Eén lid en de ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan de cursus voor beginnende cliëntenraadsleden in juni.

25. Eén van de leden heeft in het voorjaar een cursus bijgewoond in het kader van de klachtenregeling Wkkgz en reglement klachtencommissie (Wkkgz =Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).
26. De Cliëntenraad heeft in januari een training gehad met betrekking tot teamrollen binnen de Cliëntenraad (Belbin).
27. Eén van de leden heeft een regiobijeenkomst voor cliëntenraden bijgewoond in het VU Medisch Centrum te Amsterdam.
28. Drie leden hebben deelgenomen aan het LSR-Congres 20 jaar Wmcz (Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg) in Soesterberg.
29. In de zomer en najaar heeft de Cliëntenraad een interne training over financiën gevolgd. Doel hiervan was: "Hoe lees je een ziekenhuisbegroting en hoe haal je daar voor de patiënt belangrijke informatie uit?"

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 twee ongevraagde adviezen gegeven.

Gevraagde adviezen

- *No-show beleid (14 februari 2017)*
De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op het besluit om een herinneringsservice per sms te starten om het aantal patiënten dat zonder afzegging niet op afspraken verschijnt, terug te dringen. Deze herinneringsservice per sms zal volledig automatisch verlopen. Het verzoek van de Cliëntenraad om patiënten zonder mobiele telefoon een telefonische afspraakherinnering te laten ontvangen, bleek echter te arbeidsintensief en daardoor niet haalbaar. De patiënten zonder mobiele telefoon blijken doorgaans ook niet tot de doelgroep te behoren die niet op afspraken verschijnt.
- *Procedure Melding Calamiteiten bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) (14 februari 2017)*
In de zomer van 2016 hadden wij positief gereageerd op de voorgestelde procedure en een stroomschema voor het melden van calamiteiten bij de Inspectie Gezondheidszorg. Op basis van nieuwe inzichten en veranderd beleid van de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen), IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg) en de FMS (Federatie Medisch Specialisten) is de procedure ingekort en gewijzigd. Wat betreft het doel van de nieuw voorgestelde calamiteitenregeling is de Cliëntenraad wederom positief over de erkenning van het belang van de IGZ-calamiteitenprocedure binnen het BovenIJ Ziekenhuis: als instrument voor openheid en transparantie in de zorg, en als een extra waarborg voor een zorgvuldig leerproces om de zorg in de toekomst steeds verder te verbeteren. De Cliëntenraad had echter wel diverse opmerkingen over deze nieuwe procedure, vooral op het gebied van de snelheid en wijze van terugkoppeling aan de patiënt en diens naasten. In de definitieve versie is onze inbreng meegewogen.
- *Klachtenregeling Wkkgz en reglement Klachtencommissie (22 februari 2017)*
Om aan alle verplichtingen van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) te voldoen, heeft het BovenIJ ziekenhuis de klachtenregeling en het reglement Klachtencommissie (Klachtenonderzoekscommissie) aangescherpt. Hierbij heeft het ziekenhuis zoveel als mogelijk de leidraad gebruikt zoals aangegeven door de ActiZ (branchevereniging van zorgorganisaties). Nadat een aantal vragen door de Raad van Bestuur waren beantwoord, heeft de Cliëntenraad een positief advies gegeven.
- *Afzegprotocol (18 april 2017 en 10 augustus 2017)*
Het afzegprotocol heeft als doel het verbeteren van de communicatie intern en naar de patiënt toe wanneer een afzegging van de OK (operatiekamer) plaatsvindt. In de eerste versie van het afzegprotocol was geen stroomschema (schematische weergave) opgenomen hetgeen de Cliëntenraad graag wenste. Daaropvolgend

is een aangepast afzegprotocol opgesteld waarin wel een stroomschema is opgenomen. De Cliëntenraad heeft geadviseerd bij het delegeren van taken door de eindverantwoordelijke een check of terugkoppeling te laten plaatsvinden zodat zeker is dat die gedelegeerde taken ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Ook het direct opnieuw inplannen van een nieuwe afspraak vindt de Cliëntenraad een must. De Cliëntenraad heeft aangegeven graag geïnformeerd te blijven over de effecten voor en reacties van patiënten met betrekking tot het afzegprotocol in de praktijk.

○ *Parkeerbeleid (2 mei 2017)*

De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op de voorgenomen richtlijnen voor het parkeerbeleid rondom het ziekenhuis. Dit parkeerbeleid is opgesteld om voldoende parkeerplekken rondom het ziekenhuis te kunnen waarborgen voor de cliënten van het BovenIJ ziekenhuis maar ook voor de medewerkers. De Cliëntenraad heeft nog de wens uitgesproken om patiënten per minuut te laten betalen voor parkeren. Dit had echter een investering in de vorm van aanschaf van nieuwe betaalautomaten ingehouden. De betaal-mogelijkheid per minuut blijkt voorlopig niet toepasbaar te zijn. De Cliëntenraad blijft graag geïnformeerd over de effecten voor patiënten op het vernieuwde parkeerbeleid.

○ *Huisregels (10 augustus 2017)*

De Cliëntenraad heeft behoudens enkele tekstuele wijzigingen ingestemd met de nieuwe versie van de huisregels.

○ *Beleid omgang gevoelige gegevens (september 2017)*

Dit beleid is opgesteld om een leidraad te bieden voor een verantwoorde omgang met gevoelige gegevens, waaronder (elektronische) persoonsgegevens zodat de privacy van patiënten en medewerkers van het BovenIJ ziekenhuis en de belangen van het ziekenhuis zelf beschermd kunnen worden. De Cliëntenraad heeft een positief advies gegeven op dit voorgenomen besluit.

○ *Moeder-Kind Centrum (september 2017)*

Door de opening van het Moeder Kind Centrum wordt er gezinsgerichte zorg geboden in het BovenIJ Ziekenhuis, waarbij de patiënt (moeder en/of kind) centraal staan. Als uitgangsvisie worden moeder en kind (0-18 jaar) niet van elkaar gescheiden. Daarnaast is het streven om een patiënt zo min mogelijk te verplaatsen tijdens een opname. Op verzoek van de Cliëntenraad werd een patiënten-impact-analyse aan het voorgenomen besluit toegevoegd. Vervolgens hebben wij positieve reactie uitgebracht.

○ *Familiegesprek – Protocol (september 2017)*

In 2016 had de Cliëntenraad een advies uitgebracht op het toenmalige voorgenomen besluit op het Familiegesprek. Op basis van voortschrijdend inzicht is een nieuw familieprotocol opgesteld, waarop wederom een (verzwaard) advies aan de Cliëntenraad werd gevraagd. Op dit protocol heeft de Cliëntenraad een aantal opmerkingen voor wijzigingen in het protocol geplaatst. Die wijzigingen had de Cliëntenraad graag doorgevoerd gezien.

○ *Informatieplicht patiënten vergoeding zorg (september 2017)*

Bij steeds meer patiënten komt het voor dat zij onverwachts een hoge rekening krijgen, niet op de hoogte zijn van mogelijke wijzigingen bij hun verzekeraar of een ingreep/behandeling maar deels vergoed krijgen. Om duidelijkheid te krijgen wie welke verantwoordelijkheid heeft en wie welke informatieplicht, is er beleid opgesteld met de vraagstelling: wat is de rol van het ziekenhuis en wat is de verantwoordelijkheid van de patiënt? De Cliëntenraad vindt het een goed besluit dat het ziekenhuis duidelijk maakt welke verantwoordelijkheid bij het ziekenhuis ligt en welke bij de patiënt en dat iedereen in het ziekenhuis daar op een zelfde manier mee om gaat. Ook wordt duidelijk gemaakt waar de patiënt informatie kan inwinnen. De Cliëntenraad heeft nog een aantal kritische vragen gesteld over de inhoud. Na de beantwoording van die vragen heeft de Cliëntenraad een positieve reactie uitgebracht.

○ *Benoeming lid en beoogd voorzitter Raad van Toezicht (oktober 2017)*

Drie leden van de Cliëntenraad hebben een gesprek gevoerd met het kandidaat lid en beoogd voorzitter van de Raad van Toezicht. Zij hebben daarbij specifiek hun aandacht gericht op de samenwerking tussen Cliëntenraad en Raad van Toezicht. Het kandidaat-lid Raad van Toezicht gaf aan veel belang te hechten aan

de advisering door de Cliëntenraad en de rol die patiënten georganiseerd spelen bij het optimaal krijgen en houden van de kwaliteit van de zorgverlening. Belangrijk vindt hij dat de Cliëntenraad ook echt een hechte relatie onderhoudt met patiënten van het ziekenhuis. De kandidaat heeft een zeer uitgebreide ervaring in de ziekenhuiswereld en in diverse toezichthoudende en financiële functies. Hij heeft een positieve kijk op de ontwikkelingen binnen Noord. De Cliëntenraad heeft op basis van bovenstaande positief geadviseerd op zijn benoeming.

- *Formulier nieuwe of gewijzigde gegevens (november 2017)*
De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op het formulier nieuwe of gewijzigde gegevens. Dit formulier wordt uitsluitend gebruikt bij de besluitvorming rond informatiesystemen, verwijssystemen en alle andere systemen die erop gericht zijn instanties en zorginstellingen te informeren over gegevens betreffende (doorverwezen) patiënten. Positief vinden wij dat bij elk separaat besluit over een informatiesysteem de belangen van patiënten/cliënten expliciet worden afgewogen.
- *Privacybeleid en Privacyverklaring (november 2017)*
Deze adviesvraag is in november 2017 door de Cliëntenraad ontvangen, echter de behandeling heeft niet meer in 2017 plaatsgevonden en valt hierdoor buiten het kader van dit jaarverslag.

Ongevraagde adviezen

- *Introductie Patiënten Effect Rapportage (PER) (september 2017)*
De PER is een hulpmiddel om bij beleidsvoorbereiding het patiëntperspectief te garanderen. Het doel van de PER is de ziekenhuisorganisatie proactief te laten nadenken over de gevolgen voor patiënten naar aanleiding van haar initiatieven, voornemens, projecten en plannen. De NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) heeft de PER gewaardeerd als "Best Practice" en diverse ziekenhuizen werken er al mee. Een reactie van de Raad van Bestuur op dit ongevraagde advies wordt in januari 2018 verwacht.
- *Opnemen gesprekken door patiënten (november 2017)*
Het opnemen van gesprekken met de arts door patiënten is wettelijk toegestaan. Geadviseerd wordt dit in overleg met de arts te doen. De Cliëntenraad heeft een ongevraagd advies ingediend bij de Raad van Bestuur om de Infographic (informatieve illustratie) van de Patiëntenfederatie Nederland over het "Opnemen van het gesprek met uw arts" onder de aandacht van de patiënten te brengen. In de definitieve versie van de Huisregels van het ziekenhuis is opgenomen dat het opnemen van gesprekken mogelijk is. Op deze wijze is aan ons ongevraagde advies voldaan.

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.

Adresgegevens Cliëntenraad:

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

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