



Jaarverslag Cliëntenraad 2018



INHOUD

1.	Voorwoord.....	3
2.	Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad	4
3.	Doelstellingen Cliëntenraad.....	4
4.	Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5.	Uitgebrachte adviezen en standpunten.....	7
6.	Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?.....	10

1. Voorwoord

Het jaar 2018 stond in het teken van het 12½ jarig jubileum van de Cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis. Een jubileumcommissie bestaande uit een aantal leden met ondersteuning van de ambtelijk secretaris bereidde een jubileumbijeenkomst voor die op vrijdag 23 november heeft plaatsgevonden. Thema was “Veilige zorg: de patiënt aan zet”. De bijeenkomst was druk bezocht en omvatte een gevarieerd programma met onder meer een presentatie over veilige zorg en wat de patiënt zelf daarin kan betekenen, een straatquiz, een paneldiscussie en natuurlijk een feestelijke afsluiting. Ook is er in de lokale pers uitgebreid aandacht besteed aan ons jubileum. Wij kijken als Cliëntenraad terug op een zeer geslaagd jubileum!

De nieuwe privacywetgeving (AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming) heeft aardig wat voeten in de aarde gehad dit jaar. De Cliëntenraad heeft menig adviesvraag behandeld waaraan de AVG ten grondslag lag. Bewustwording hoe om te gaan met privacygevoelige gegevens van patiënten maar ook van medewerkers maakte hier deel van uit.

2018 stond ook in het teken van de aankomende nieuwe wet WMCZ, de Wet medezeggenschap cliëntenraden in de zorg. Ten opzichte van de huidige wet betekent het wetsvoorstel een behoorlijke verbetering van de positie van cliëntenraden in ziekenhuizen, verpleeghuizen en andere intramurale zorginstellingen. Bevoegdheden worden uitgebreid, raden krijgen instemmingsrecht, er is meer aandacht voor de ondersteuning van raden. Deze verandering betekent dat ze een sterkere positie krijgen binnen de zorg en dat elke cliëntenraad een krachtige stem wordt voor patiënten en bewoners: meer medezeggenschap binnen de organisatie waarvoor de cliëntenraad actief is. Eind 2018 was de Tweede Kamer met de nieuwe wet akkoord. Nu de Eerste Kamer nog – naar verwachting vlak voor of na de zomer van 2019.

Ook afscheid van sommige van onze leden maakte onderdeel uit van 2018. Een van onze leden heeft twee termijnen volgemaakt. Van Wim Raap namen wij afscheid per 31 december 2018. Ikzelf draag het stokje van voorzitter over aan Tom Tossijn per 1 januari 2019.

Het was een mooi, betekenisvol en druk jaar.

Ineke van Gestel,
voorzitter.

2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad

Samenstelling

Belangrijk voor een goede vertegenwoordiging van patiënten en mantelzorgers is dat de leden van de Cliëntenraad 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 2018 uit:

Ineke van Gestel	Begin 1 ^e termijn: maart 2013
Wim Raap	Begin 1 ^e termijn: januari 2013
Martin van der Wal	Begin 1 ^e termijn: januari 2014
Aria Ohm-Brink	Begin 1 ^e termijn: mei 2016
Tom Tossijn	Begin 1 ^e termijn: mei 2016
Margriet Henneman	Begin 1 ^e termijn: juni 2016
Jan Simon Boudewijn	Begin 1 ^e termijn: januari 2017

Het dagelijks bestuur bestond in 2018 uit Ineke van Gestel als voorzitter en Martin van der Wal als vice-voorzitter. De ambtelijk secretaris was Margot van Neijenhoff, die was aangesteld voor acht uur per week.

Werkwijze

De Cliëntenraad vergaderde ook in 2018 zoals gebruikelijk twee keer per maand. De eerste maandag van de maand vergaderde de voltallige Cliëntenraad. Voorafgaande aan dit interne overleg kwamen de commissies bijeen. Een of twee weken later overlegde de voltallige raad (of de commissie waarop een te bespreken adviesaanvraag betrekking had) met de Raad van Bestuur. Deze formele en informele overleggen werden afwisselend gehouden.

In 2018 waren er de volgende commissies:

- 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.

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 via zijn commissies op een aantal aandachtsgebieden, naast de taak om de Raad van Bestuur te adviseren over voorgenomen besluiten. Het gaat om onderwerpen waaraan wij vanwege het belang van patiënten prioriteit geven en die tevens goed aansluiten bij de expertise van de huidige leden. Zo nodig brachten wij een ongevraagd advies uit.

De aandachtsgebieden van de drie commissies voor 2018 waren:

Kwaliteit en Veiligheid

Het verhogen van de klanttevredenheid, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het verminderen van de risico's. Klachtenbehandeling.

Communicatie en Samenwerking

Bevorderen van de communicatie tussen ziekenhuis en patiënt en samenwerking vanuit de Cliëntenraad.

Interne Bedrijfsvoering en Personeel & Organisatie

De ziekenhuisorganisatie proactief laten meedenken over de gevolgen voor patiënten n.a.v. haar initiatieven, voornemens, projecten en plannen.

Incidentele commissies:

Jubileumcommissie 12½ jaar Cliëntenraad

Deze tijdelijke commissie is opgericht om de themabijeenkomst op 23 november 2018 te organiseren, ter gelegenheid van het 12½ jarig bestaan van de Cliëntenraad BovenIJ ziekenhuis.

Wetgeving WMCZ 2018

Deze ad hoc commissie is opgericht om de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg (WMCZ) te volgen en te gebruiken als aanleiding/inspiratie voor de actualisering van reglementen en overeenkomsten t.a.v. de Cliëntenraad.

PER-commissie

Deze commissie is reeds in 2017 opgericht om de Patiënten Effect Rapportage te introduceren bij de Raad van Bestuur als onderdeel van de besluitvorming. Doel ervan is dat bij de voorbereiding van besluitvorming reeds wordt nagedacht over de gevolgen en effecten van het besluit op de patiënt.

4. Vergaderingen en overige activiteiten

Interne gesprekken

1. Zoals beschreven onder 2. Werkwijze hebben maandelijks twee vergaderingen plaatsgevonden, waarbij de Raad van Bestuur een keer per maand een formeel of informeel overleg bijwoonde.
2. Mw. J. van Dongen, lid van de Raad van Toezicht (RvT) met cliëntenperspectief in haar portefeuille, heeft de Cliëntenraadsvergadering (intern overleg) van 9 april 2018 bijgewoond.
3. Voorzitter Raad van Toezicht de heer T. Wiggers en mevrouw J. van Dongen hebben de Cliëntenraadsvergadering van 20 juni 2018 (formeel overleg) bijgewoond.

Participatie binnen het ziekenhuis

4. De Cliëntenraad was ook in 2018 vaste deelnemer bij de maandelijks veiligheidsronden binnen het ziekenhuis. Deze worden diverse keren per jaar, steeds op een andere afdeling gehouden.
5. 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 en vraaggerichter te maken binnen en tussen de diverse instellingen in Noord. In maart 2018 is deze Stuurgroep (tijdelijk) stilgelegd.
In de Krijtmolenalliantie werken diverse zorg- en welzijnsaanbieders in Noord (waaronder het BovenIJ ziekenhuis) via het programma "Beter Samen in Noord" samen aan de zorg voor (kwetsbare) ouderen thuis en in ouderencentra en verpleeghuizen. 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.
6. 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. In maart 2018 is deze projectgroep opgeheven.

7. Eén lid heeft op 25 april een gesprek gevoerd met een kandidaat-lid voor de Raad van Toezicht.
8. Meerdere leden waren aanwezig bij het afscheid van de voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer B. Kool.
9. Een van onze leden heeft aan het einde van het verslagjaar deelgenomen aan de voorbereiding van de nieuwe huisvesting van de Dagbehandeling, met name de Scopie-afdeling en Behandel eenheid Cytostatica. Van belang in onze inbreng was de gastvrijheid richting patiënten: zit- en wachtruimtes, sanitair, uitslaapkamers, patiëntenvervoer e.d. Naar verwachting wordt vlak voor of vlak na de zomer van 2019 begonnen met de verbouwing en de herhuisvesting.
10. Na een informeel 'Benen-op-tafel-overleg' is door de Raad van Bestuur een begin gemaakt met de realisatie van een cliëntenpanel: een grotere groep patiënten die met regelmaat haar mening geeft over veranderingen in de zorg en de bejegening/de informatieverschaffing aan patiënten door het ziekenhuis. De Cliëntenraad is betrokken bij de uitvoering.

Vertegenwoordigingen en andere activiteiten

11. Diverse leden van de Cliëntenraad waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.
12. Op 16 januari heeft onze Commissie Kwaliteit & Veiligheid een gesprek gevoerd over kwaliteit van de zorg en veiligheid bij de behandeling met een delegatie van de Patiëntenraad van het Zaans Medisch Centrum, op ons initiatief.
13. Eén lid heeft deelgenomen aan het innovatielab op 25 januari 2018: een bijeenkomst bedoeld om het BovenIJ ziekenhuis nog veel duurzamer te maken. Samen met patiënten, groene lokale ondernemers, leveranciers, bewoners uit Noord en omgeving en medewerkers is het ziekenhuis in gesprek gegaan over verduurzaming m.b.t. onderwerpen als energiegebruik, afval en duurzaam gedrag.
14. Twee leden hebben op 25 januari deelgenomen aan de bijeenkomst Eenzaamheid van de Participatieraad Amsterdam Noord (v/h WMO-Raad).
15. Twee leden van onze raad maakten deel uit van de Denktank Interculturele Zorg in het BovenIJ ziekenhuis. Hierin participeren zowel patiënten, vertegenwoordigers van diverse gemeenschappen uit Amsterdam-Noord en belangstellende 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. De twee bijeenkomsten vonden plaats op 14 mei en 13 september.
16. Drie leden hebben deelgenomen aan een netwerkbijeenkomst van het LSR (de landelijke belangenbehartiger van cliëntenraden in de zorg) over het patiënten-portaal op 16 februari.
17. Twee leden hebben deelgenomen aan het Symposium Beter Samen in Noord over integrale zorg & welzijn op 19 maart.
18. Op 15 mei vond een gesprek plaats tussen de Cliëntenraad Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV) Amsterdam Noord en de Cliëntenraad (twee leden).
19. Een lid bezocht de voorjaarsconferentie op 13 juni waarin uitleg werd gegeven over het Meerjaren Beleidsplan op basis van de vijf pijlers Integrale acute zorg, Integrale electieve zorg, Integrale chronische zorg, Integrale geboortezorg, Integrale complexe zorg in netwerkverband.
20. De bijeenkomst "Nivel verbindt: op weg naar een gezondheidsvaardige zorg" werd bezocht door een lid op 26 september.
21. Op 14 december bezocht een van onze leden een bijeenkomst over "Samen beslissen in de spreekkamer/Shared Decision Making", georganiseerd door het LSR.
22. Nogal wat tijd werd ook dit jaar gestoken door een van onze leden in het bijhouden en beantwoorden van reacties van patiënten en bezoekers op het Twitter-account van de Cliëntenraad.
23. De Cliëntenraad is lid van de Patiëntenfederatie Nederland. In voorkomende gevallen kunnen wij de Patiëntenfederatie om advies vragen, met name waar het gaat om de kwaliteit van zorg en de communicatie tussen de zorgprofessional en de patiënt. In 2018 kwam o.a. aan de orde het kunnen opnemen van gesprekken met de arts. Ook zijn individuele leden van de raad lid van een patiëntenvereniging.

Deskundigheidsbevordering leden

24. Eén lid en de ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan een informatiebijeenkomst over de nieuwe wet WMCZ 2018 op 19 februari.
25. Op 18 april hebben diverse cliëntenraadsleden deelgenomen aan de cursus Communicatiestijlen “De Stad van Axen”.
26. Op 3 oktober heeft de Cliëntenraad onder begeleiding van het LSR een aanzet gemaakt voor een jaarplan op basis van het Meerjaren Beleidsplan van het ziekenhuis.

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.

Veel adviesvragen hadden betrekking op de invoering van de nieuwe privacywet AVG, die op 25 mei van kracht werd.

Wij hebben in 2018 ook twee ongevraagde adviezen gegeven.

Gevraagde adviezen

- *Privacybeleid en Privacyverklaring (november 2017)*
De Cliëntenraad kon in januari akkoord gaan met het op de grote lijnen uitgezette beleid zoals verwoord in deze verzwaarde adviesvraag. In het document stonden diverse werkinstructies genoemd die nog niet gereed waren. Voor deze werkinstructies zou de Cliëntenraad opnieuw adviesaanvragen ontvangen.
- *Groene Afdeling (december 2017)*
Deze adviesvraag is ontstaan naar aanleiding van een pilot die uitgevoerd werd in 2017. De Cliëntenraad had diverse vragen over het document en verzocht om een patiënten impact analyse.
- *Orgaandonatie na euthanasie (januari 2018)*
Het BovenIJ ziekenhuis heeft orgaandonatie na euthanasie mogelijk gemaakt. De Cliëntenraad kon zich hierin vinden maar verzocht wel om een aparte sfeervolle ruimte waar euthanasie kan plaatsvinden.
- *Werkinstructie verstrekken beeldmateriaal aan derden (januari 2018)*
De zorgvuldigheid en helderheid, die de kenmerken zijn van de werkinstructie over beeldmateriaalverstrekking aan derden, zijn in het belang van de privacy van de patiënt. Deze werkinstructie blijft geldig totdat beeldmateriaal ook digitaal verstuurd kan worden. De Cliëntenraad was van mening dat het een zorgvuldige werkinstructie betrof en gaf daarom een positief advies af.
- *Familiegesprek – protocol (januari 2018)*
Deze adviesvraag betrof een herziene versie van het protocol zoals opgesteld was in 2017. De Cliëntenraad had graag gezien dat de patiënt en de eerste contactpersoon altijd een gespreksverslag zouden ontvangen. Dat werd niet in dit protocol opgenomen. Wij vertrouwden erop dat patiënten automatisch een verslag zouden kunnen lezen zodra het EPD (Elektronisch Patiënten Dossier) operationeel wordt.
- *Projectplan Verpleegkundige Zorg 2020 (januari 2018)*
Deze adviesvraag betrof fase 1 van dit plan. Het plan geeft uitvoering aan het landelijke project om onderscheid te maken tussen mbo- en hbo-opgeleide verpleegkundigen. Eind 2018 werd deze fase geëvalueerd. Daarop zal nog nieuwe besluitvorming volgen waar ook de cliëntenraad wederom bij betrokken zal worden.
- *Toestemming vragen gegevens delen (januari 2018)*

Deze procedure legt uit hoe patiënten toestemming kunnen geven en deze ook weer intrekken bij het delen van hun gegevens met andere zorgaanbieders. Deze werkwijze voldeed aan de privacywet- en regelgeving, die tot 25 mei 2018 van kracht was. De Cliëntenraad heeft positief gereageerd.

- *Informatieplicht patiënten over vergoeding zorg (januari 2018)*
Deze procedure is een vervolg op het voorgenomen besluit op de procedure uit 2017, waar de Cliëntenraad diverse vragen over had gesteld. Met deze nieuwe procedure konden wij akkoord gaan. Wij waren verheugd over het feit dat nu meer duidelijkheid is ontstaan over de informatie die het ziekenhuis (door de behandelend arts en de polikliniekmedewerker) vóór de behandeling dient te geven aan de patiënt t.a.v. de kosten en de eventuele vergoeding van de behandeling.
- *Autorisatiebeleid digitale dossiers (februari 2018)*
Het betreft een richtlijn omtrent de inzage in de digitale patiëntendossiers. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd op deze verzwaarde adviesvraag.
- *Privacyverklaring patiënten (februari 2018)*
Deze verzwaarde adviesvraag betreft een privacyverklaring waarin antwoord wordt gegeven op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door het BovenIJ ziekenhuis en de BovenIJ poliklinische apotheek. Wij waren van mening dat het een duidelijke, helder beschreven privacyverklaring betreft. Wij gaven dan ook een positief advies hieromtrent.
- *Geestelijke verzorging (februari 2018)*
Met deze verzwaarde adviesvraag wilde de Raad van Bestuur de geestelijke verzorging zodanig vormgeven dat patiënten die er behoefte aan hebben passende geestelijke verzorging krijgen. De geestelijk verzorger draagt ook kennis over aan medewerkers en medisch specialisten over zijn/haar vakgebied. Wij hebben positief geadviseerd.
- *Bellen contactpersoon na OK (april 2018)*
Wij hebben positief gereageerd omdat dit besluit toeziet op de wijze van het verstrekken van informatie aan familie of bij de patiënt betrokkenen (via de contactpersoon) direct na de medische ingreep om duidelijkheid te verschaffen over de toestand van de patiënt.
- *Rookbeleid (mei 2018)*
De Raad van Bestuur had onze mening gevraagd over het rookvrij maken van het ziekenhuisterrein. Wij kwamen tot de opvatting dat een algeheel rookverbod de voorkeur heeft boven geen algeheel rookverbod op het gehele ziekenhuisterrein. De nadelen van een dergelijk verbod zijn naar het oordeel van de Cliëntenraad redelijk aan te pakken (bijvoorbeeld aanbieden van deskundige hulp bij stoppen met roken) terwijl de voordelen overtuigend zijn: een ziekenhuis werkt aan de gezondheid en dat verdraagt zich niet met roken op het terrein. Tevens is het een goede PR voor het BovenIJ ziekenhuis, als ziekenhuis wil je niet bijdragen aan verslavingsgedrag en het niet-rookbeleid kan bijdragen aan stoppen met roken.
- *Alcohol- en drugsbeleid (mei 2018)*
De Cliëntenraad heeft positief gereageerd. Het betreft duidelijk beleid hoe het ziekenhuis zal omgaan met het gebruik van alcohol en drugs binnen het ziekenhuis en hoe dit tegen te gaan.
- *Format beslisdocument (juni 2018)*
In 2017 had de Cliëntenraad een ongevraagd advies ingediend om de PER (Patiënt Effect Rapportage) te introduceren. De PER is een hulpmiddel om bij het maken van beleid het patiëntperspectief te garanderen. Op basis van dit ongevraagd advies is het format beslisdocument aangepast. In het aangepaste beslisdocument hebben bij het kopje Impact Cliënten alle aspecten uit de PER een plek gekregen.
- *Centraal inzetten studenten ter ondersteuning van de zorg (juni 2018)*
De Cliëntenraad heeft positief gereageerd op de centrale inzet van studenten geneeskunde ter ondersteuning van de zorg. Vanuit het oogpunt van patiënten-belangen en de dagelijkse zorg voor opgenomen patiënten juichen wij dit zeer toe.

- *Rechten van betrokkenen onder AVG (juni 2018)*
Dit beleid maakt inzichtelijk wat de rechten van patiënten zijn bij inzage, rectificatie, wissen etc. van zijn/haar medisch dossier. Ook is helder in welke gevallen de patiënt daarvoor wel of geen vergoeding moet betalen. Ook de verantwoordelijkheden bij de uitoefening van die rechten zijn nu duidelijk en voorzien in een behoefte van veel patiënten om te weten welke medische informatie het ziekenhuis beheert, gebruikt en opslaat.
- *Oprichting Planbureau (juni 2018)*
Na de succesvolle pilot centrale opnameplanning is besloten over te gaan tot de oprichting van het Planbureau om de samenwerking tussen de diverse disciplines en met de klinisch planners te vergroten en zo de opname van patiënten beter te stroomlijnen. De Cliëntenraad kon zich hierin vinden.
- *Privacy Impact Assessment (juni 2018)*
De Procedure Uitvoering Privacy Impact Assessment (PIA), de PIA-vragenlijst, en het Formulier nieuwe/gewijzigde verwerking aanvragen is door de Cliëntenraad bekeken op doel, noodzakelijkheid en bewaartermijn. De Cliëntenraad heeft gezien dat al deze punten in de procedure zijn meegenomen en geconcretiseerd. De doelen zijn smart geformuleerd, de bewaartermijn is in overeenstemming met de wettelijke grondslag en de noodzakelijkheid van het bewaren van persoonsgegevens volgt uit de analyse op basis van de combinatie tussen de PIA en de Nieuwe of gewijzigde verwerking aanvragen.
- *Projectplan uitrol Beter Dichtbij app (juni 2018)*
Voor de Cliëntenraad is de app vooral van belang voor de communicatie tussen patiënt en arts, dat anders dan 'vroeger', steeds meer verloopt via moderne communicatiemiddelen: snel, laagdrempelig, gemakkelijk en concreet. Een app om dat contact te faciliteren helpt de patiënt om zijn vragen en opmerkingen over de behandeling snel en concreet aan de arts voor te leggen. Wij waren dan ook positief over de introductie van de Beter DichtBij-app: het versterkt de positie van de patiënt en komt tegemoet aan zijn behoefte aan informatie over zijn aandoeningen en de behandeling.
- *Lange Termijn Huisvestingsplan (juli 2018)*
Op dit plan op hoofdlijnen hebben wij positief gereageerd.
- *Opname- en ontslagbeleid (juli 2018)*
In dit beleid wordt duidelijk beschreven hoe de opname en het ontslag van patiënten dient te verlopen. Patiënten worden geïnformeerd over het opname- en ontslagbeleid door aanpassingen op de website en in de bestaande folders. Wij hebben positief gereageerd.
- *Beleid en procedure calamiteiten (augustus 2018)*
Dit besluit is een aangescherpte versie van degene uit 2017. De hele procedure bij calamiteiten komt nu beter over het voetlicht. Tot onze vreugde is in deze versie de positie van de patiënt (c.q. diens familie of nabestaanden) verstevigd.
- *Beleid Patiëntinschrijving (augustus 2018)*
Wij hebben positief gereageerd op de wijze waarop de inschrijving rondom patiënten is beschreven.
- *Procedure informatie delen met bellers en bezoekers (september 2018)*
Informatie geven aan bellers en bezoekers - niet zijnde de contactpersoon - over afdeling en kamer van de patiënt is volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (de nieuwe privacywet) niet toegestaan; er ligt geen geldige reden dan wel doel aan ten grondslag. In de praktijk is dit niet werkbaar gebleken. Sommige patiënten kregen niet of nauwelijks bezoek en bezoekers/bellers werden boos omdat zij niet bij een patiënt op bezoek konden. Daarop is gezocht naar een zo werkbaar mogelijke oplossing die in deze procedure is beschreven.
- *Vervoer patiënt voor presentatie, overplaatsing en ontslag (september 2018)*

Het beleid omtrent het bestellen van vervoer voor een patiënt voor presentatie, overplaatsing of ontslag staat door dit voorgenomen besluit nu ook beschreven. De Cliëntenraad heeft positief hierop gereageerd.

- *Integraal Risicomanagement, beleid en procedure (september 2018)*
Voor de patiënt is het van belang dat er beleid en een procedure is, die gericht zijn op het (her)kennen en reduceren van risico's die schade kunnen aanrichten aan de patiënt. Wij zijn van mening dat het een volstrekt helder beleid en heldere procedure betreft.
- *Patiëntenportaal – fasering en vertragingstermijn (oktober 2018)*
De invoering van het patiëntenportaal brengt een hele verandering in de wijze van werken met zich mee, waarbij het belangrijkste het moment van het uploaden van de uitslagen van onderzoeken van patiënten is. De Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) heeft voor een vertragingstermijn van zeven dagen gekozen tussen het onderzoek en het publiceren van het verslag ervan in het portaal. Het MSB was van mening dat binnen deze zeven dagen eventuele slecht nieuwsgesprekken reeds mondeling met de patiënt konden worden gevoerd. Deze termijn zal geëvalueerd worden. De Cliëntenraad zal geïnformeerd blijven.
- *Klachtenregeling Wkkgz en klachtenreglement (oktober 2018)*
In deze klachtenregeling Wkkgz en klachtenreglement hebben enkele wijzigingen plaatsgevonden ten opzichte van de versie uit begin 2017. Wij konden ons hierin vinden.

Ongevraagde adviezen

- *Wijzigen naam Galblaasstraat (januari 2018)*
Binnen het BovenIJ Ziekenhuis werd de term Galblaasstraat gehanteerd voor een dag dat een operatiekamer de gehele dag gebruikt werd voor galblaasoperaties. Vanwege de patiëntonvriendelijke benaming stelde de Cliëntenraad voor deze term te wijzigen in “galblaasdag”. Deze naamswijziging is door de Raad van Bestuur overgenomen.
- *Contactloos betalen bij de parkeerautomaat*
Om wachttijd te bekorten en om simpeler te kunnen betalen bij de parkeerbetaalautomaten van het BovenIJ Ziekenhuis hebben wij een ongevraagd advies uitgebracht om contactloos betalen (zonder pin in te voeren) mogelijk te maken. Deze aanpassing staat voor voorjaar 2019 gepland.

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. 020 6346348
e-mail: clienraad@bovenij.nl
internet: www.bovenij.nl

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