

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 29 JUNI 2020	
Aanwezig:	dhr. J. Bos (voorzitter) dhr. G. Walraven (secretaris) dhr. J. van Wijck mw. N. van der Meer-Meert dhr. G. Rienties dhr. F. Meyfroyt mw. J. Vogt dhr. E. Hermans mw. C. van de Vijver
Afwezig:	dhr. R. de Kort (vertrekt per 30-6-2020)
Notulist:	mw. M. Verstraete-van Bunder (ambtelijk secretaris)
PUNT	ONDERWERP & TOELICHTING
1.	Opening en vaststellen agenda De voorzitter opent de vergadering en heet alle aanwezigen van harte welkom.
2	Verslag CR-vergadering d.d. 11 mei 2020 / Actiepuntenlijst <u>N.a.v.:</u> - Sms-bericht: Dit bericht is iets aangepast i.v.m. Covid-19. De patiënt kan vooraf aangeven hoe men het herinneringsbericht wenst te ontvangen, via e-mail of sms. - Benoeming nieuwe CR-leden: De RvB heeft toegezegd dat de benoemingsbrieven deze week zullen worden bestuurd. - Cliëntenpanel: De uitkomst van de landelijke enquête is ondertussen bekend. De werkgroep zal, aan de hand hiervan, de vergelijking maken met de uitkomsten binnen ZS. Het verslag wordt aangepast en vastgesteld.
2.1	Actiepuntenlijst: -Sms-berichten kan eraf worden gehaald.
3.	Ingekomen/verzonden stukken - Oplegger Wet BIG: Dit stuk wordt voor kennisname aangenomen.
4.	Mededelingen vanuit:
4.1	Vanuit de agendacommissie - Afscheid Ron de Kort: Ron de Kort heeft aangegeven dat hij, vanwege zijn drukke werkzaamheden buiten de CR, besloten heeft om afscheid te nemen van de CR Ziekenhuis. Hij wenst alle CR-leden alle goeds toe. - Benoeming nieuwe leden RvT: De heer Cees Sterk (voormalig lid RvB Haaglanden Medisch Centrum Den Haag) en de heer Jan Lagasse (voormalig CEO North Sea Port). Beide heren zijn ondertussen benoemd.
4.2	Van de ambtelijk secretaris - Terugkoppeling deelname test m.b.t. beeldbellen (verzoek Dienst ICT): De test is bij een tweetal leden afgenomen. Eén van de deelnemers heeft ervaring op ICT gebied en is bekend met het systeem MS Teams. Het andere lid met minder ervaring op ICT-gebied heeft de medewerker ICT wel een aantal handvatten kunnen aanleveren over hoe men de patiënten beter kan informeren en begeleiden
4.3	Vanuit de werkgroepen/aandachtsgebieden - Cliëntenpanel: Enige tijd geleden heeft men de enquête "Uitgestelde zorg tijdens de coronacrisis" uitgezet. De enquête is naar 514 panelleden verzonden, waarvan 310 tot nu toe ook daadwerkelijk de enquête hebben voltooid.

Actie:

De werkgroep zal met de afdeling communicatie in overleg gaan, om hieraan enige publiciteit te geven.

- Kwaliteitsindicatoren/klachten:

Vanuit de werkgroep is door de trekker een gesprek gevoerd met Manon Wakker (kwaliteitscontroller) en Bart Dirx (klachtenfunctionaris), in verband met de sterke relatie tussen de kwaliteitsindicatoren en de klachten. Naar de mening van de CR vindt er momenteel nog te weinig afstemming plaats tussen beide partijen. Dit wordt beaamd en zal onderling verder worden opgepakt.

De volgende stap is om als werkgroep hiermee verder aan de slag te gaan.

Actie:

Beide personen zullen voor een volgende vergadering worden uitgenodigd (voorafgaand aan deze uitnodiging zal de werkgroep opnieuw met beide personen in gesprek gaan).

- Kwaliteitswandel:

Het aangeleverde stuk behoeft geen verdere toelichting.

Dit onderwerp is ook aan de orde geweest in de CCR, waarbij de nieuwe bestuurder heeft aangegeven een groot voorstander te zijn van de kwaliteitswandel.

Actie:

Eventueel kan er vanuit de CR nog een ongeraagd advies richting de RvB worden gestuurd voor een mogelijke samenvoeging van de kwaliteitswandel en de veiligheidsdialoog.

- Wachttijden/Toegangstijden poli):

Vanuit de werkgroep is het verzoek hier eens serieus naar te kijken. Dit onderwerp is in het verleden al meerdere malen aangekaart, maar verdwijnt daarna steeds weer naar de achtergrond.

Actie:

Dit onderwerp zal opnieuw worden geagendeerd voor de eerstvolgende overlegvergadering met de RvB. Daarbij zal in het agendaoverleg vermeld worden dat hierover door de RvB beloftes zijn gedaan.

Terugkoppeling vanuit de CCR:

- WMCZ:

Afgesproken is dat er zal worden uitgegaan van de bestaande overeenkomst. Daarna zal gekeken worden of er n.a.v. van de nieuwe modelovereenkomst nog zaken moeten worden aangepast/toegevoegd.

Samen met de CR TOz zal er daarna gekeken worden welke vorm men wil gaan volgen.

Daarna zal in het najaar, tijdens de beleidsbijeenkomst, overleg plaatsvinden met de beide CR-en en de RvB.

- De voortgang van de CCR zal ook aan orde worden gebracht tijdens de beleidsbijeenkomst.

5.

Digitale communicatie, stand van zaken:

(Hierin wordt ook punt 9. Privacy en security / Informatieveiligheid meegenomen).

Vanuit de werkgroep ICT wordt enige toelichting gegeven bij de aangeleverde stukken.

De landelijke verplichting is dat vanaf 1 juli 2020 iedereen zijn/haar patiëntgegevens inzichtelijk moeten kunnen krijgen. Het cliëntenportaal is echter tot op heden nog steeds niet volledig operationeel. Technisch voldoet men aan de volledige functionaliteit. De invulling blijft echter hangen.

CR vraagt zich af bij wie men dit soort zaken aan de orde kan stellen.

Daarnaast zou men graag een beeld willen krijgen, welke ziekenhuizen in het land deze streefdatum wel hebben bereikt en welke niet.

Actie:

Ger zal een voorstel brief schrijven richting de RvB met de vraag waarom de implementatiedatum niet wordt gehaald.

Een nieuwe ontwikkeling binnen het cliëntenportaal is de mogelijkheid een koppeling tot stand te brengen tussen het dossier van de huisarts en dat van het ziekenhuis.

Ook wordt er hard gewerkt om het mogelijk te maken dat de informatie benaderbaar zal zijn op verschillende apparaten.

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 29 JUNI 2020	
	<p>Actie: Mogelijk zal in een volgend overleg Robin Martens gevraagd worden enige toelichting te geven over het Zorg Domein.</p> <p>E-mail uitwisseling: Naar aanleiding van het gevoerde gesprek is er e.e.a. voorgelegd aan de manager ICT. Daarbij is er een bepaald protocol afgesproken, waar maar weinigen zich aan houden binnen ZS.</p>
6.	<p>Deelname (thema) bijeenkomsten Geen.</p>
7.	<p>Stand van zaken Zeeuwse Coalitie Dit onderwerp is opnieuw aan de orde gebracht in de CCR, waarbij is aangegeven dat de CR graag het standpunt van ZS wil uitdragen.</p> <p>Op 28 mei 2020 is er een brief bij de CR binnengekomen betreffende bijeenkomst Kerngroep Zeeuws Coalitie, waarbij de volgende vragen zijn voorgelegd aan alle deelnemende CR-en: - Voordracht de heer P. de Doelder als lid werkgroep digitalisering; - Voorstel datum nieuwe vergadering, in juli of september 2020.</p> <p>Actie: In een schriftelijke reactie aan alle deelnemende CR-en zal worden aangegeven dat de CR van mening is dat het beter zou zijn om na te gaan of er mensen zijn die een grotere/betere invulling qua kennis kunnen geven aan deze werkgroep en deze vraag voor te leggen aan de deelnemende cliëntenraadsleden. Vanuit de CR ZS wil men graag de heer Rienties naar voren schuiven, vanwege zijn kennis op het gebied van digitalisering. Voor wat betreft het plannen van een nieuwe vergadering, gaat de voorkeur uit dat er gekeken wordt wanneer de deelnemende leden in de gelegenheid zijn, vooraleer er een datum wordt geprikt.</p> <p>Actie: Voorzitter neemt hierover contact op met de RvB. Het is uiteindelijk aan de RvB om dit soort zaken te regelen. De uitkomst van dit gesprek zal worden teruggekoppeld richting de leden.</p>
8.	<p>VVAR: voorzitter VVAR De CR hecht groot belang aan zowel het contact met BMS als met de werkvloer. Het vorige gesprek had plaats bij de opstart van de VVAR (2 jaar geleden).</p> <p>De voorzitter VVAR is werkzaam als verpleegkundig specialist wondzorg voor zowel de TOZ als Zkh. Verpleegkundige zorg wordt steeds beter gehoord door de organisatie. En zijn zeer actief betrokken bij de projectgroepen om de zorg efficiënter te maken, ook in het kader van Covid-19. De afgelopen periode was zeer intensief, maar goed georganiseerd. Verpleegkundigen blijken zeer flexibel en hebben e.e.a. goed opgepakt. Bij een eventuele volgende golf zal de VVAR ook worden opgenomen in het crisisteam.</p> <p>De CR vraagt welke maatregelen er genomen zijn om mensen in te zetten op andere plaatsen. Er wordt aangegeven dat tijdens deze periode bleek dat er onvoldoende zicht was op personeel. Dit werd als zeer vreemd ervaren. Het gemis van een leidinggevende kwam in deze situatie weer sterk naar voren. Dit is altijd al het stokpaardje geweest van de VVAR. Vaak bleek dat medewerkers die beter geschikt zouden zijn geweest, thuis zaten. Dit betekende vaak dat niet altijd de meest aangewezen personen werden ingezet, met uitzondering van de IC.</p> <p>Kijkende naar de toekomst heeft men er vertrouwen in dat zaken anders zullen worden opgepakt. Met het toevoegen van de VVAR aan het crisisteam krijgt men meer en beter inzicht van wat er zich afspeelt op de werkvloer. Daarnaast is er nu de sneltest, waardoor de situatie nu anders zal lopen.</p> <p>Het raakvlak tussen de VVAR en CR is de kwaliteit en de protocollen die een patiënt doorloopt wanneer hij/zij wordt opgenomen.</p>

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 29 JUNI 2020

	<p>Men is nu volop bezig met de protocollen, waarbij men over wil gaan van IPortal naar Vilans-protocollen. Deze Vilans-protocollen zijn vooral van toepassing voor de verpleegkundigen en zijn ook in een verpleegplan verwerkt. De leidraad is vooral de zorg op de afdeling.</p> <p>Er vindt momenteel hieromtrent overleg tussen BMS en verpleegkundigen plaats, om de overstap naar Vilans te maken.</p> <p>De CR geeft aan dat de kwaliteit ook een belangrijk punt is. Poli wachttijden en toegangstijden is een punt dat regelmatig op de agenda van de CR staat. In haar laatste overleg met de RvB is dit punt opnieuw aan de orde gebracht.</p> <p>Enige tijd geleden heeft de CR een enquête over de wachttijden/toegangstijden uitgezet richting haar cliëntenpanel. Daaruit kwam naar voren dat patiënten het niet erg vinden dat de poli's uitlopen maar dat men graag hierover op de hoogte wordt gebracht.</p> <p>VVAR geeft aan dat er bepaalde poli's zijn die structureel uitlopen. De algemene oplossing voor dit probleem is volgens de VVAR om de poli's tot 18.30 uur te laten doorlopen.</p> <p>De grootste ongerustheid is dat er weer gekeken wordt hoe het nog efficiënter kan op de verpleegafdelingen. VVAR gaat hier steeds voorliggen.</p> <p>Van groot belang is dat men beseft dat verpleegkundigen op alle afdelingen kunnen worden ingezet. Men wil graag kwaliteit leveren, niet alleen in de specialistische zorg maar ook in de verplegende zorg. De CR stelt voor om in een werkgroep samen met de VVAR bepaalde zaken op te pakken.</p> <p>Besluit: De voorzitter van de VVAR zal 2 maal per jaar worden uitgenodigd om deel te nemen aan het overleg van de CR. In eerste instantie zullen de ontwikkelingen in de komende tijd worden afgewacht, voordat er allerlei werkgroepen worden opgetuigd. Afgesproken is dat de VVAR, bij zaken die van toepassing zijn op de patiënt, doorspeelt richting de CR. Een mogelijke tussenoplossing zou kunnen zijn om 2^e helft augustus met een delegatie vanuit de CR samen te komen en bepaalde zaken te bespreken.</p> <p>Actie: De verslagen van de VVAR zullen worden opgevraagd bij de ondersteuner VVAR</p>
9.	<p>Privacy en security / Informatieveiligheid Zie agendapunt 5.</p>
10.	<p>Opstart ziekenhuis (n.a.v. evaluatieoverleg op initiatief van manager Snijdende Zorg) De CR is benaderd door de manager Snijdende Zorg om aan deze werkgroep deel te nemen. Naar aanleiding van de eerste bijeenkomst is er een korte notitie gemaakt, die in het kort wordt toegelicht. Het doel van deze werkgroep is vooral gericht op het opstarten van de poli's. Op termijn zal er ook nog een overleg plaatsvinden m.b.t. de opstart ZorgSaam breed.</p> <p>Afspraak: Men wacht in eerste instantie de uitkomst van de enquête af, voordat er verdere discussiepunten worden aangedragen.</p>
11.	<p>Jaarverslag Klachtencommissie 2019 Wat opvalt, is dat steeds weer dezelfde punten aan de orde komen. Wat vraagt om actie en verbetering.</p> <p>CR zou graag aan de hand van een casus willen meekijken (anoniem) met het proces dat wordt gevolgd, om te zien hoe bepaalde zaken worden opgepakt/afgehandeld.</p> <p>Actie: Eventuele vragen/opmerkingen vanuit de CR-leden worden aangeleverd bij de werkgroep, die hiermee verder aan de slag zal gaan.</p>
12.	<p>Jaarrekening Stichting ZorgSaam 2019 De Jaarrekening ZS 2019 is ondertussen vastgesteld. Deze is vooraf niet aan de CR/CCR voorgelegd, zoals wettelijk voorgeschreven is.</p> <p>Actie: De analyse zal nog worden doorgestuurd naar alle leden.</p>

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 29 JUNI 2020

12.	Netwerk-gerelateerde onderwerpen (terugkoppeling richting CR TOZ) - De CR TOz vraagt om n.a.v. de binnengekomen klacht een reactie op te stellen over de extra kosten die in rekening kunnen worden gebracht bij opname in een Belgisch ziekenhuis. Het voorstel is om hierover een stuk aan te leveren in het blad dat wordt uitgegeven door de KBO/PCOB. De klachtenfunctionaris ZS zal hiermee verder aan de slag gaan.
13.	Rondvraag en sluiting - Wachttijden Verpleegzorg: Binnen de raadsvergadering van de Gemeente Sluis is de zorg uitgesproken over de lange wachtlijst binnen de verpleegzorg. Eén van de leden zal dit onderwerp meenemen in het overleg waarbij ook de Gemeente Sluis aanwezig is. De bevindingen uit dit overleg zullen worden doorgespeeld richting de CR TOz. - Sneltest Corona: De CR vraagt of deze sneltest ook op vrijwilligers van toepassing is. Eén van de leden zal dit navragen via het vermelde telefoonnummer op de website. De voorzitter sluit de vergadering om 15.30 uur met dank aan alle aanwezigen voor hun komst en inbreng.