

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 25 AUGUSTUS 2020	
Aanwezig:	dhr. E Hermans (voorzitter) dhr. J. Bos dhr. J. van Wijck mw. N. van der Meer-Meert dhr. G. Rienties dhr. F. Meyfroyt mw. C. van de Vijver
Afwezig:	dhr. G. Walraven (secretaris), mw. J. Vogt
Notulist:	mw. M. Verstraete-van Bunder (ambtelijk secretaris)
PUNT	ONDERWERP & TOELICHTING
1.	Opening en vaststellen agenda De nieuwe voorzitter opent de vergadering en heet alle aanwezigen van harte welkom.
2.	Verslag CR-vergadering d.d. 3 augustus 2020 / Actiepuntenlijst <u>N.a.v.:</u> 2. Juiste zorg, op de juiste plaats: Hierover is contact gezocht met de manager Kortdurende Zorg over de stand van zaken. Tot nu toe heeft men nog geen reactie ontvangen. 4.1 Terugkoppeling gesprek BMS n.a.v. digitaal portaal / EPD: In dit gesprek is nogmaals aangekaart dat t.a.v. het patiëntendossier het systeem niet naar behoren werkt. Het systeem blokkeert steeds wanneer je wilt switchen naar een andere pagina. Actie: Er zal in een korte memo worden aangegeven wat de problemen zijn. Deze zal in het eerstvolgende overleg worden voorgelegd aan de RvB. Het verslag wordt vastgesteld.
2.2	Actiepuntenlijst: - Geen.
3.	Ingekomen/verzonden stukken Geen verdere op- of aanmerkingen.
4.	Mededelingen:
4.1	Vanuit de agendacommissie: - Conceptagenda CR – RvB d.d. 31 augustus a.s.: De voorzitter geeft kort aan wat er is besproken in het agenda overleg met de RvB en hoe de agenda eruit zal komen te zien voor volgende week. - Overleg Zeeuwse Coalitie/CR ADRZ d.d. 2 september a.s.: In dit overleg zal onder andere de vertegenwoordiging vanuit de Zeeuwse Coalitie m.b.t. de werkgroep Digitalisering worden besproken. Daarna zal er nog een overleg plaatsvinden tussen de CR ADRZ en CR ZS. Actie: Agenda's worden opgevraagd bij de ambtelijk secretaris ADRZ. - Beleidssessie d.d. 14 oktober a.s.: Beleidssessie is uitgevaardigd door de RvB en zal samen met de CR TOZ plaatsvinden. Vanuit CR is verzocht om hieraan een lid van de RvT toe te voegen. - Update borging: Aan de hand de een presentatie geeft de voorzitter een beeld van wat er op dit gebied speelt. Door een aantal veranderingen binnen en buiten de organisatie en is het noodzakelijk om de rol van de CR opnieuw te formuleren en e.e.a. te borgen, zoals: 1. Samenwerkingsovereenkomst WMCZ 2. Ambtelijke ondersteuning (& werkprocessen) 3. Reglement cliëntenpanel

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIËNTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 25 AUGUSTUS 2020

	<p>4. Interne relaties & samenwerking: RvB, RvT, CR TOz, VVAR, BMS, OR</p> <p>5. Externe relaties</p> <p>6. Herijking aandachtsgebieden CR</p> <p>7. Huishoudelijk reglement (o.b.v. voorgaande)</p> <p>8. Realisatie: Q3/Q4 2020 – Q1/Q2 2021</p> <p>E.e.a. zal later in het jaar/volgend jaar opnieuw aan de orde komen.</p>
4.2	<p>Vanuit de werkgroepen/aandachtsgebieden:</p> <p>- Cliëntenpanel: Naar aanleiding van de vragen vanuit de organisatie, is door de werkgroep een nieuw reglement opgesteld. Aan het reglement zal het door te lopen traject nog worden toegevoegd. Daarnaast zullen er, naar aanleiding van de op- en aanmerkingen vanuit de CR, nog een aantal toevoegingen/aanpassingen worden gedaan. E.e.a. zal later nog worden opgenomen in het huishoudelijk reglement van de CR.</p> <p>De uitkomst van de laatste enquête wordt met de Raad doorgenomen. De uitkomst zal tijdens de overlegvergadering d.d. 31 augustus a.s. worden voorgelegd aan RvB.</p> <p>Actie: Met eventuele toevoeging van de bevindingen/acties vanuit de RvB, zal de uitkomst van de enquête worden bekend gemaakt bij het cliëntenpanel. Daarna zal deze ook op de website worden geplaatst. Bij Communicatie zal worden gevraagd om meer publiciteit te geven aan dit onderwerp (actie: Werkgroep Cliëntenpanel).</p> <p>- Digitale Communicatie: Binnen ZorgSaam zal men binnen afzienbare tijd overstappen op Office 365. Dit vraagt om een aantal aanpassingen in de manier van werken. Er wordt een nieuwe werkgroep opgesteld die dit verder zal uitwerken (secretaris, ambtelijk secretaris, Ger en Frans). Actie: De opdracht zal worden geformuleerd door de trekker.</p> <p>Er wordt een terugkoppeling gegeven van het overleg met de Peter van den Berg, CIO dienst ICT. Tijdens dit gesprek is het systeem dat in de hal van het Jeroen Bosch Ziekenhuis wordt toegepast besproken. De inrichting van het patiëntenportaal heeft momenteel echter voorrang binnen ZorgSaam. Actie: De trekker zal e.e.a. in een memo verder uitwerken. Deze zal worden voorgelegd aan de RvB.</p> <p>Peter van den Berg heeft aangeboden om in een volgende overlegvergadering een korte presentatie te komen geven met daarin het toekomst beeld van de dienst ICT. Actie: De trekker zal navragen hoeveel tijd hiervoor moet worden gereserveerd. Agenderen eerstvolgende overlegvergadering CR.</p>
5.	<p>Kaderbrief De kaderbrief zal in het overleg met de RvB aan de orde worden gebracht. In voorbereiding hierop wordt deze alvast besproken binnen de CR.</p>
6.	<p>Kwaliteitsindicatoren / Klachtencommissie De voorzitter heet de klachtenfunctionaris en de medewerker kwaliteitscontrol van harte welkom.</p> <p>Voor wat betreft het aandachtsgebied kwaliteitsindicatoren is binnen de werkgroep besloten om uit de enorme hoeveelheid aan kwaliteitsindicatoren een aantal indicatoren naar voren de halen die eventueel gevolgen met zich mee zouden kunnen brengen richting de cliënt/patiënt. De klachtenfunctionaris/klachtencommissie geeft jaarlijks toelichting bij het jaarverslag in de CR.</p> <p>In verleden is door de toenmalige klachtenfunctionaris en beleidsmedewerker besloten beide onderwerpen aan elkaar te koppelen. De wens van de werkgroep is om deze samenwerking voort te zetten.</p> <p>Door de klachtenfunctionaris en de medewerker kwaliteitscontrol wordt aangegeven dat het in de praktijk</p>

VERSLAG OVERLEGVERGADERING CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 25 AUGUSTUS 2020

	<p>niet zo eenvoudig is om klachten en indicatoren te combineren. Beide hebben onderling afgesproken om 1 maal per jaar samen te komen om zaken naast elkaar te leggen. Een grootschalige aanpak is niet mogelijk.</p> <p>De CR geeft aan dat het van groot belang is om duidelijk te communiceren waarom bepaalde keuzes/beslissingen worden genomen.</p> <p>In het verleden werden er binnen ZorgSaam regelmatig spiegelgesprekken gehouden, waarbij een groot aantal zaken naar voren zijn gekomen. Deze spiegelgesprekken vallen echter niet meer onder het takenpakket van de kwaliteitsfunctionaris (de klachtenfunctionaris zoekt nog uit onder wie dit nu valt).</p> <p>Actie: De werkgroep zal opnieuw, al dan niet in samenwerking met de kwaliteitsfunctionaris en de medewerker kwaliteitscontrol, hun opdracht formuleren.</p> <p>De medewerker kwaliteitscontrol geeft nog aan dat het grootste aantal indicatoren verplichte indicatoren zijn. De indicatoren die vanuit VMS naar voren zijn gebracht, zijn verouderd en zullen op termijn opnieuw onder de loep worden genomen.</p> <p>Vanuit de CR is behoefte aan een meer historisch perspectief binnen het jaarverslag. De klachtenfunctionaris zal deze opmerking meenemen</p>
7.	<p>Themadag 2 november 2020 (Programma)</p> <p>Het voorstel vanuit het dagelijks bestuur is om de CR van het Jeroen Bosch Ziekenhuis uit te nodigen, met het doel expertise uit te wisselen.</p> <p>Vanuit de CR bestaat ook de behoefte om enige tijd in te lassen voor uitleg over Sharepoint portal (Office 365).</p> <p>Actie: De CR Jeroen Bosch uitnodigen. Alle leden wordt gevraagd om evt. ideeën en voorstellen voor de themadag aan te leveren.</p>
8.	<p>Rondvraag en sluiting</p> <p>- Rapportage traumaregistratie 2019/2020: Actie: Graag agenderen voor de eerstvolgende vergadering.</p> <p>- Stand van zaken samenwerking Apotheken: Voorlopig on hold gezet.</p> <p>De voorzitter sluit de vergadering om 15.30 uur met dank aan alle aanwezigen voor hun komst en inbreng.</p>