

VERSLAG OVERLEG CLIËNTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 2 NOVEMBER 2020	
Aanwezig:	dhr. E. Hermans (voorzitter) dhr. J. Bos mw. N. van der Meer-Meert dhr. F. Meyfroyt dhr. G. Rienties mw. C. van de Vijver mw. J. Vogt dhr. J. van Wijck
Afwezig m.k.:	dhr. G. Walraven (secretaris)
Notulist:	mw. P. Schelle (ambtelijk secretaris a.i.)
PUNT	ONDERWERP & TOELICHTING
1.	Opening en vaststellen agenda De voorzitter opent de digitale vergadering om 13.45 uur. De agenda wordt vastgesteld na toevoeging van agendapunt 4.2a.
2.	Verslag CR-vergadering d.d. 5 oktober 2020 en Actielijst Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld. <u>N.a.v.</u> Blz. 2 Cliëntenpanel: het bericht is geplaatst, er zijn ca. 10 nieuwe aanmeldingen. <u>Actielijst</u> De actielijst wordt aangepast zoals besproken, afgehandelde acties worden verwijderd.
3.	Ingekomen/uitgegane stukken Tussen 8 juli en 5 oktober zijn er geen stukken geregistreerd. De adviezen worden niet meer apart vermeld, maar zijn opgenomen in de postlijst. Actie ambtelijk secretaris: - Stukken tussen 8 juli en 5 oktober uitzoeken. - Adviezen markeren met een kleur
4.	Mededelingen
4.1	DB - Agendaoverleg CR-RvB 3 november: gezien het aantal onderwerpen zal een prioritering aangebracht moeten worden in zaken die we kunnen oppakken. Daarnaast kijken wat schriftelijk afgehandeld kan worden. Aan de voorliggende conceptagenda worden nog toegevoegd: JZOJP in relatie tot de Zeeuwse Zorg Coalitie/Toekomstige Zorg Z-V en status BMS. - Herijking aandachtsgebieden: de voorzitter heeft de huidige aandachtsgebieden in een spreadsheet gevat en aan RvB voorgelegd met de vraag of dit de aandachtsgebieden zijn waar we de komende tijd mee vooruit kunnen. Zo ja, dan kan CR in gezamenlijkheid de spreadsheet verder uitwerken. Zo nee, dan is de vraag welke andere indeling van aandachtsgebieden? - Intern werkproces adviezen/brieven/informatie: om werkzaamheden meer te structureren is het interne werkproces vastgelegd. Toegevoegd worden: o Uitgaande adviezen: alle leden wordt om akkoord gevraagd voor verzending. o De ambtelijk secretaris ondersteunt de werkgroepen bij het vinden van documenten (archief). Actie ambtelijk secretaris: definitieve versie intern werkproces aan allen mailen. - Terugkoppeling gesprek interim-voorzitter CVMS (coöperatie vrijevestigde medisch specialisten) 6 oktober jl.: er zijn partijen uit de coöperatie gestapt. BMS (bestuur medische staf), normaal spreekbuis van alle medisch specialisten, is hierdoor demissionair. De ontwikkelingen worden afgewacht voordat CR het gesprek aangaat over samenwerking in het kader van Wmcz. - Kennismaking voorzitter ziekenhuis Jeroen Bosch: zie nagezonden bijlage (mail voorzitter d.d. 29 ok-

VERSLAG OVERLEG CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 2 NOVEMBER 2020	
	<p>tober). De MSB aldaar richt een eigen CR op.</p> <p>De werkgroep IT heeft contact gehad met de applicatiebeheerder van Jeroen Bosch over het digitaal patiëntendossier/portaal.</p> <p>Actie werkgroep IT: verslag opstellen van de verschillen ZorgSaam-Jeroen Bosch m.b.t. digitaal patiëntendossier/portaal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact secretaris CR Nij Smellinghe inzake proces Wmcz-MSB: de voorzitter heeft deze secretaris ontmoet tijdens een webinar en afgesproken om verder kennis te maken zodra corona afzwakt. Dit is een vrij nieuw ziekenhuis met een actieve CR. Hier heeft de CR een overeenkomst gesloten met de 4 MSB's: CR zkh is ook CR van MSB's. - Klachtencommissie Zeeland: de voorzitter heeft een uitgebreide mailwisseling gehad met de klachtenfunctionaris van ZorgSaam over de status van de klachtencommissie Zeeland. Volgens de klachtenfunctionaris zou dit meer bedoeld zijn voor GGZ-achtige klachten. Maar dat strookt niet met de informatie op hun website en met de interpretatie van BMS. Dit wordt geagendeerd bij RvB.
4.2	<p>Werkgroep Clientenpanel</p> <p>Volgens de planning zou in het najaar nog een enquête plaatsvinden. Op de plank ligt 'doorverwijzen'. De vraag is of het opportuun is nu we in de 2^o coronagolf zitten. Hier wordt over gediscussieerd, enkele ideeën komen naar voren: onheuse bejegening personeel, JZOJP, VVAR vragen. Of mogelijk geen enquête, maar dan wel de panelleden hierover informeren.</p> <p>Actie werkgroep Clientenpanel: voorstel uitwerken voor wel of geen najaarsenquête.</p>
4.2a	<p>Werkgroep Gezondheidscentrum Hulst</p> <p>Vorige week is een 1^o bijeenkomst geweest over 'ontwikkeling nevenlocaties' in Hulst. Er zijn 3 modellen voorgesteld. Model 2 lijkt op wat CR geadviseerd heeft in 2019: een combinatie van breed model en anderhalvelijnszorg. Volgende week is er een 2^o bijeenkomst waaruit een advies richting RvB volgt. De relatie met JZOJP is nog niet duidelijk.</p>
4.3	<p>IT</p> <p>De proef met iBabs is positief. De stukken zijn makkelijk te vinden, je kunt makkelijk aantekening maken en het kan t.z.t. gekoppeld worden met Office365.</p> <p>Zodra Zimbra (volgens planning CIO eind 2020) overgaat naar Outlook, verdwijnt de Aktetas. De documenten van de Aktetas gaan niet over. Formele stukken zijn opgenomen in het CR-archief bij de ambtelijk secretaris. Documenten in de e-mail zijn NIET doorzoekbaar en worden standaard ook niet opgeslagen in het archief.</p> <p>CR heeft geen rol in de besluitvorming over het gebruik van de documentbeheersystemen. Als ZorgSaam inzet op iBabs start de CR op 1 januari 2021 hiermee.</p> <p>Actie ambtelijk secretaris: accounts en instructie met ICT regelen (in vergadering 30 november).</p>
5.	<p>Maandrapportage t/m september</p> <p>De werkgroep Financiën heeft geen bijzonderheden te melden t.o.v. augustus.</p> <p><u>N.a.v. vragen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Blz. 1, TOz: cliënten op de wachtlijst zijn terughoudend i.v.m. corona, dat brengt financieel risico met zich mee. - Blz. 2, wachttijden: zijn dit reële wachttijden of aangepast i.v.m. het plafond? Er zijn tegenstrijdige berichten: nemen de wachttijden toe of af? Vorig jaar werden deze op de website bijgehouden, nu niet meer. Bij cardiologie en interne geneeskunde stond het altijd op 2 weken, dat kan niet. De werkgroep heeft al de vraag gesteld: hoe realistisch is dit? <p>Actie werkgroep Toegangstijden/Wachttijden: bovenstaande vragen nagaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risicomanagement Covid19: extra medicijnen, software etc. gaat om behoorlijke bedragen. Bij het volgend overzicht risicomanagement zal hierop gelet worden. - Teleconsulten, stijging 53%: welke impact heeft dat financieel, ook in de toekomst? Deze vraag wordt meegenomen in het overleg met RvB.
6.	<p>Startbijeenkomst JZOJP</p> <p>De werkgroep heeft verslag gelegd van de startbijeenkomst, het formele verslag wordt afgewacht. De vraag is in hoeverre het project JZOJP voortgang kan vinden met corona. Er wordt een inventarisatie opgesteld van alle lopende projecten.</p> <p><u>N.a.v.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juist nu met corona is JZOJP actueel o.a. i.v.m. de ontslagprocedures van patiënten. - De opmerking in het verslag "het mag niet bedreigend zijn voor medewerkers" gaat over het veranderingsproces; medewerkers kunnen op andere plekken ingezet gaan worden.

VERSLAG OVERLEG CLIENTENRAAD ZIEKENHUIS D.D. 2 NOVEMBER 2020

	<p>- Het is van belang dat projectleiders mandaat krijgen.</p> <p>De werkgroep stuurt het verslag ook naar CR TOz.</p>
7.	<p>Zeeuwse Zorg Coalitie ZZC is herstart, de 2^e bijeenkomst heeft plaatsgevonden. Er is nog geen antwoord op de vraag aan de facilitator wat onze rol als CR is en hoe deze zich verhoudt tot de bestuurlijke opdracht. Ook was niet duidelijk waarom Zorgbelang aanwezig was. We wachten het antwoord af en volgen de ontwikkelingen.</p>
8.	<p>Rapport Covid-19 Dit rapport betreft de geleverde ziekenhuiszorg tijdens corona en wordt op verzoek van de RvB in CCR geagendeerd. CR heeft er kennis van genomen en heeft een vraag: Zijn de cijfers in- of exclusief patiënten van ZorgSaam?</p>
9.	<p>Verzoek lid Klachtencommissie De klachtencommissie vraagt CCR om een plaatsvervangend lid CR voor te dragen. Het betreft een gezamenlijk voordracht van TOz en Zkh. Het wordt geagendeerd in de eerstvolgende CCR. Verzoek aan allen om na te denken over een kandidaat. Actie allen: potentiële kandidaten doorgeven aan ambtelijk secretaris.</p>
10.	<p>Publicatie/verantwoording op website De verslagen van de eigen CR-vergaderingen worden gepubliceerd op de website, net als de namen en telefoonnummers van alle leden. Uit het oogpunt van privacy en mogelijke strategische belangen, wordt dit heroverwogen. Er wordt over gediscussieerd. Nadat ieder zijn/haar standpunt heeft gegeven wordt het volgende besloten. <u>Besluit</u> De publicatie van verslagen en telefoonnummers blijft gehandhaafd omdat CR transparantie en informatie richting patiënten hoog in het vaandel heeft. De toetsing voor publicatie van het verslag vindt plaats in de vergadering tijdens de vaststelling van het verslag.</p>
11.	<p>Jaarplanning 2021 Het voorliggende concept jaarplanning 2021 is onder voorbehoud van wijzigingen door RvB. <u>Opmerkingen:</u> - Het overleg voorafgaand aan het overleg met RvB is steeds van 12.45-13.30 uur. - Het aantal keren overleg per jaar is zoals gebruikelijk 10-12x per jaar incl. beleidsessies. Hierna wordt de planning vastgesteld onder voorbehoud van wijzigingen door RvB. Actie ambtelijk secretaris: definitieve planning mailen en uitnodigingen verzenden.</p>
12.	<p>Rondvraag en sluiting Het volgende komt naar voren: - Het webinar Patiëntenparticipatie van NCZ is uitgesteld.</p> <p>De voorzitter sluit de vergadering om 16:00 met dank aan alle aanwezigen voor hun komst en inbreng.</p>