

# **JAARVERSLAG 2018**

## **Clëntenraad**



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>
<b>VOORWOORD .....</b>	<b>3</b>
<b>SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD .....</b>	<b>4</b>
<b>VERGADERINGEN CLIËNTENRAAD .....</b>	<b>4</b>
<b>DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING.....</b>	<b>5</b>
<b>PATIËNTENRAADPLEGING .....</b>	<b>5</b>
<b>PARTICIPATIE IN DE ORGANISATIE .....</b>	<b>5</b>
<b>CLIËNTENRAAD IN BEELD.....</b>	<b>5</b>
<b>UITGEBRACHTE ADVIEZEN .....</b>	<b>6</b>

## **VOORWOORD**

De Cliëntenraad informeert u met het jaarverslag van 2018 graag over zijn werkzaamheden van het afgelopen jaar en de ontwikkelingen binnen de raad.

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten (en/of hun familie/ vertegenwoordigers/mantelzorgers) en zorgt er voor dat patiënten gehoord worden en mee kunnen praten over (voorgenomen) besluiten die voor patiënten van belang zijn. In dit jaar hebben een aantal mutaties plaatsgevonden in de samenstelling van de Cliëntenraad.

De inzet en betrokkenheid van de Cliëntenraad bevordert de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van het revalidatiecentrum. De Cliëntenraad geeft, gevraagd en ongevraagd, advies aan de Raad van Bestuur van Klimmendaal en wil daarmee het door Klimmendaal te voeren en gevoerde beleid beïnvloeden. De Cliëntenraad wil daarbij maximaal responsief zijn: dat wil zeggen dat hij duidelijk wil waarmaken dat hij zich heeft geïnformeerd over wat er leeft bij de achterban en daarmee in de adviezen kan laten zien dat hij die opvatting van de patiënten ook vertolkt.

De Cliëntenraad bedankt de Raad van Bestuur en de medewerkers van Klimmendaal voor de prettige samenwerking in het afgelopen jaar.

## **SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD**

Cliëntenraadsleden worden benoemd voor een zittingsperiode van drie jaar, waarna een lid eenmalig voor dezelfde duur kan worden herbenoemd. Het maximale aantal leden is negen.

De Cliëntenraad bestond op 1 januari 2018 uit acht leden. In de loop van het jaar zijn twee leden en twee aspirantleden afgetreden, is één lid benoemd en zijn drie aspirantleden aangenomen. Hiermee bestaat de Cliëntenraad aan het einde van het jaar uit vijf leden en twee aspirantleden.

Op 31 december 2018 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Gerrit Gudden	lid sinds 01-01-2017, voorzitter
Andrienne van Schoonhoven	lid sinds 21-01-2016, lid Dagelijks Bestuur
Ilja Schuiling	lid sinds 23-12-2015, lid Dagelijks Bestuur
Alderik Cornelisse	lid sinds 01-07-2017
Clemens Witteveen	lid sinds 01-06-2018

Gedurende het afgelopen jaar zijn twee leden afgetreden, om uiteenlopende redenen. Dit betreft:

Gerry van Spronsen	lid van 01-01-2012 tot 01-07-2018
Rinus Witteveen	lid van 01-09-2013 tot 22-10-2018

De Cliëntenraad bedankt Gerry en Rinus voor hun jarenlange inzet en betrokkenheid bij de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad werd ondersteund door ambtelijk secretaris Rensje Dunnink.

De Cliëntenraad heeft zijn werkzaamheden ondergebracht in een aantal commissies:

- Commissie Kwaliteit
- Commissie Financiën, Organisatie En strategie (FOS)
- Commissie PR en Achterbancontacten

De werkwijze van de Cliëntenraad en de vertegenwoordiging binnen- en buiten Klimmendaal zijn door de Raad van Bestuur vastgelegd in het Instellingsbesluit en door de Cliëntenraad, in overleg met de Raad van Bestuur, in het Huishoudelijk Reglement.

## **VERGADERINGEN CLIËNTENRAAD**

In 2018 kwam de Cliëntenraad bijeen in elf reguliere vergaderingen en twee heidagen. Regelmatig werden gasten uitgenodigd.

Aansluitend aan iedere vergadering vond een overlegvergadering met de Raad van Bestuur plaats. De Raad van Toezicht was bij een van deze overlegvergaderingen aanwezig om te praten over patiëntenparticipatie. Met de Raad van Bestuur is frequent gesproken over:

- de lange wachtlijsten voor verschillende patiëntencategorieën. Het viel de Cliëntenraad op dat vanuit Klimmendaal weinig gecommuniceerd wordt met patiënten over de wachttijd. De Cliëntenraad vindt dat de zorglogistiek snel verbeterd moet worden. Klimmendaal is inmiddels met ondersteuning van een extern bureau gestart met een verbetertraject rondom zorglogistiek.
- locatie Deventer. Het Deventer Ziekenhuis besloot zelf specialistische revalidatie te gaan aanbieden en zegde daarop de samenwerkingsovereenkomst met Klimmendaal op. Het realiseren van een poliklinische revalidatielocatie van Klimmendaal in Deventer werd bemoeilijkt door het niet afgeven van de benodigde vergunningen. In een brief aan burgemeester en wethouders van Deventer sprak de Cliëntenraad zijn zorgen uit over de continuïteit van het patiëntenproces.

Het dagelijks bestuur van de Cliëntenraad vergaderde elf keer met aansluitend informatief overleg met de Raad van Bestuur. Daarnaast hadden de verschillende commissies van de Cliëntenraad regelmatig overleg.

### **DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING**

- De leden woonden diverse bijeenkomsten en symposia bij, waaronder landelijke bijeenkomsten van het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap).
- De ontwikkelingen binnen de revalidatiesector worden aan de hand van nieuwsbrieven van het LSR en Klimmendaal gevolgd.

### **PATIËNTENRAADPLEGING**

Voor de Cliëntenraad is het verkrijgen informatie vanuit de patiënten van groot belang. De Cliëntenraad verkrijgt deze informatie op verschillende manieren.

### **Afdelingsbezoeken**

In januari 2018 bezochten de Cliëntenraadsleden wachtkamers en afdelingen om in gesprek te gaan met patiënten, ouders en verwanten. Deze gesprekken gaven een beeld van wat er leeft bij patiënten. De Cliëntenraad maakte bij de afdelingsbezoeken gebruik van een vragenlijst. De uitkomsten van de afdelingsbezoeken werden teruggekoppeld aan de Raad van Bestuur.

### **Overige informatiebronnen**

Naast de informatie uit de afdelingsbezoeken verkrijgt de Cliëntenraad informatie vanuit:

- De eigen ervaring als patiënt, ouder of verwant;
- Deelname aan de interne veiligheidsrondes;
- Uitkomsten van reguliere patiënttevredenheidsmetingen door de organisatie;
- Uitkomsten van enquêtes en de jaarlijkse thematische enquête;
- Toehoorder bij patiëntenoverleg op locatie Heijenoordseweg;
- Bijwonen congres over nazorg.

### **Thematische enquête**

De Cliëntenraad heeft voor 2018 het onderwerp "Nazorg" aangedragen als onderwerp voor de thematische enquête. De enquête is binnen Klimmendaal uitgevoerd. De resultaten worden begin 2019 gepresenteerd aan de Cliëntenraad.

### **PARTICIPATIE IN DE ORGANISATIE**

Leden van de Cliëntenraad hebben in 2018 deelgenomen aan diverse bijeenkomsten van Klimmendaal. Doelstelling van de participatie is het verkrijgen van informatie, het naar voren brengen van het patiëntenperspectief en als voorbereiding op komende besluitvorming.

Er is onder meer deelgenomen aan:

- Deelname aan veiligheidsrondes
- Afspraak met de controller (Financiële Administratie)
- Afspraken met afdeling Kwaliteit & Veiligheid
- Afspraken met afdeling PR, Communicatie & Marketing

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat het patiëntenperspectief meegenomen wordt in alle besluiten van de Raad van Bestuur.

### **Werving nieuwe leden**

De Cliëntenraad was in 2018 actief op zoek naar nieuwe leden. Hierbij is gebruik gemaakt van huis-aan-huis kranten, de website van Klimmendaal en social media. De werving heeft geresulteerd in de aanmelding van verschillende sollicitanten.

### **CLIËNTENRAAD IN BEELD**

De Cliëntenraad levert informatie aan voor de patiëntennieuwsbrief van Klimmendaal, die vier keer per jaar uitkomt. Daarnaast wordt informatie, onder andere aankondigingen van de Cliëntenraadsvergadering, gedeeld via de website van Klimmendaal en op social media als Facebook en Twitter.

## **UITGEBRACHTE ADVIEZEN**

In 2018 bracht de Cliëntenraad zeven adviezen uit aan de Raad van Bestuur.

### **1. Procedure Veiligheidsrondes**

In navolging van de adviesaanvraag van de Raad van Bestuur bracht de Cliëntenraad advies uit over de aanpassing van de Procedure Veiligheidsrondes. De Cliëntenraad kon zich vinden in het aanpassingsvoorstel en stond achter de uitgangspunten. Wel vroeg de Cliëntenraad aandacht voor de frequentie van de veiligheidsrondes, deze staan niet eenduidig benoemd. Verder vond de Cliëntenraad het spijtig niet meer betrokken te worden bij de kleine veiligheidsrondes.

### **2. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling**

De Cliëntenraad ging akkoord met het nieuwe protocol. Zorgvuldigheid is in het belang van de zeer kwetsbare doelgroepen. Klimmendaal en de Cliëntenraad moeten kunnen voorkomen dat patiënten en kinderen een vergroot risico lopen en slachtoffer kunnen worden van huiselijk geweld en mishandeling. De Cliëntenraad hoopt dat de deskundigheidbevordering voor de medewerkers hen de juiste wijze van handelen biedt bij verontrustende signalen en verdenking.

### **3. Reorganisatie voedinggerelateerde processen**

De Cliëntenraad is positief gestemd over de veranderingen, omdat deze een positief effect kunnen hebben op de patiënten:

- Ten eerste wordt tegemoet gekomen aan de wens vanuit de patiënten om warme maaltijden op de kliniek in Apeldoorn tijdens de weekenden ook in de avond te verstrekken;
- Ten tweede wordt de formatie voedingsassistenten uitgebreid, waardoor verpleegkundigen en verzorgenden meer tijd krijgen voor directe patiëntenzorg.
- Ten derde is het ook in het belang van patiënten dat de processen met betrekking tot voeding voldoen aan vigerende wet- en regelgeving en de hygiëne richtlijnen worden geborgd.

### **4. Topstructuur Klimmendaal**

De Cliëntenraad meent dat de voorstellen over de topstructuur van Klimmendaal voldoende basis bieden om de genoemde uitdagingen waar te kunnen maken en is daarom positief in zijn advies ten aanzien van de voorgestelde topstructuur en de in de profielschets van de bestuurder gestelde eisen. Verder bieden beide voorstellen volgens de Cliëntenraad ruime kansen om aan het begrip "de patiënt centraal" echte invulling te kunnen geven.

Wel stelt de Cliëntenraad vast dat besluiten over de inrichting van de organisatie en het aanstellen van een bestuurder slechts een eerste stap is in het beoogde verandertraject. De implementatie zal een majeure inspanning vergen en blijft afhankelijk van het draagvlak onder alle betrokken medewerkers en de inzet van de nieuwe bestuurder. Tenslotte zijn het de mensen die het moeten doen. Het blijft daarom van belang dat draagvlak goed te blijven monitoren. Er wordt wel eens gezegd dat een (matrix)organisatie beheersen niet gemakkelijk is. Het is een voorzichtige evenwichtsoefening in een continu veranderende omgeving (the performance factory). Het regelmatig rouleren in de diverse functies kan aan de verbetering van het draagvlak bijdragen.

Snelle en periodieke evaluatie moet antwoord geven op de vragen of doelstellingen zijn of worden gerealiseerd. Bij de uitwerking van de organisatiestructuur vraagt de Cliëntenraad bijzondere aandacht voor het nazorgtraject.

### **5. Intentieverklaringen Zorggroep Apeldoorn, Norschoten, Azora-Sensire**

Naar aanleiding van de adviesaanvragen van de Raad van Bestuur bracht de Cliëntenraad advies uit over de intentieverklaringen voor samenwerking met Zorggroep Apeldoorn, Norschoten en Azora-Sensire. De Cliëntenraad adviseerde positief over de genoemde intentieverklaringen.

De Cliëntenraad ging er op voorhand van uit dat er bij de uitwerking van de intentieverklaringen voldoende aandacht zal zijn voor niet alleen de behandelkwaliteit, maar bijvoorbeeld ook voor de privacy van patiënten en de aanwezigheid van voldoende ICT-voorzieningen. Daarnaast lijkt het de Cliëntenraad gewenst om een en ander tijdig en adequaat te communiceren naar de buitenwacht.

## **6. Nazorg**

Op 19 november 2018 was de verpleegkundige CVA nazorg te gast bij de Cliëntenraad en presenteerde zij haar werkzaamheden. Naar aanleiding daarvan bracht de Cliëntenraad ongevraagd advies uit over de nazorg binnen Klimmendaal.

De Cliëntenraad gunt iedere patiënt en zijn mantelzorger een nazorgtraject. Derhalve adviseerde hij de Raad van Bestuur:

- Het nazorgtraject uit te breiden naar meerdere diagnoses;
- Het nazorgtraject uit te rollen over alle locaties van Klimmendaal;
- De nu nog niet officiële functie van verpleegkundige nazorg te formaliseren.

## **7. Concept begroting 2019 Klimmendaal**

De Cliëntenraad adviseerde positief over de voorliggende begroting over het jaar 2019, met inachtneming van twee opmerkingen:

### 1. Potentiële opbrengsten grondverkopen:

Er kunnen bij de sloop van gebouwen tegenvallers ontstaan (bv. archeologische vondsten, beschermde diersoorten, bommen in de grond en asbesthoudende materialen). Het opvoeren van een voorziening daarvoor vindt de Cliëntenraad op zijn plaats.

### 2. Omzetriscico:

Vanwege de hoge risico's in de productie (vanwege ook de veranderende omgevingsfactoren zoals een sterk toegenomen concurrentie, betere behandelingsmethoden in het ziekenhuis) is het van eminent belang dat strak (maandelijks) wordt gestuurd op productieafspraken die intern zullen moeten worden gemaakt en waarbij het van belang wordt voldoende draagvlak/focus te realiseren bij (vooral ook) de Medische Staf.