

# Jaarverslag Cliëntenraad 2019



Auteur(s): Cliëntenraad ETZ  
Cliëntenraad ETZ

Datum 2-6-2020

Status:  
Definitief

Versie:  
3

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Doel	4
1.2 Visie	4
1.3 Werkwijze	4
<b>2 Thema's 2019</b>	<b>5</b>
2.1 Patiëntenparticipatie	5
2.2 NIAZ-accreditatie   medicatieverificatie en MijnETZ	6
2.3 Klachtenbemiddeling	7
2.4 Telefonische bereikbaarheid	7
2.5 VMS en Hoofdbehandelaarschap	8
2.6 Privacy voor de patiënt	8
<b>3 Overige aandachtspunten/activiteiten</b>	<b>9</b>
3.1. Algemeen overleg met de RvB en andere gremia	9
3.2 Locatie Waalwijk	9
3.3 Parkeerbeleid ETZ	10
3.4 Financiën	10
3.5. Maaltijdbelevingsconcept "eten voor jou"	11
3.6 Rookbeleid	11
3.7 Vrijwilligersbeleid	11
<b>4 Uitgebrachte adviezen</b>	<b>13</b>
<b>5 Samenstelling Cliëntenraad</b>	<b>14</b>
<b>6 Lijstafkortingen</b>	<b>15</b>
<b>7 Vragen</b>	<b>16</b>

## Inleiding

In dit jaarverslag biedt de Cliëntenraad (CR) een overzicht van haar activiteiten, thema's en adviezen in 2019. Er is met veel plezier door alle leden aan gewerkt en we hopen met dit verslag niet alleen informatief te zijn maar ook uit te dragen met hoeveel inzet en passie de CR haar vrijwilligerswerk doet. En altijd met als doel het patiëntenbelang.

Centraal thema dit jaar was de patiëntenparticipatie. Een onderwerp dat ervoor zorgde, dat we niet alleen bij allerlei overleggen aansloten, maar ook het ziekenhuis ingingen om te zien wat er speelt op dit vlak. Het onderwerp is zo belangrijk, dat we hebben besloten dat ook in 2020 deze participatie centraal zal staan in onze werkzaamheden. In dit jaarverslag gaan we uitvoerig in op dit onderwerp, maar ook op andere activiteiten die in 2019 relevant waren zoals de ontwikkelingen rondom het ziekenhuis Waalwijk, als één van de onderdelen van het ETZ. Ontwikkelingen waar we ons met regelmaat zorgen over maken. Daarnaast waren er natuurlijk de reguliere activiteiten en overleggen, zoals het overleg met de Raad van Bestuur.

Bijzonder dankwoord wil ik hier uitspreken voor Rob Senden. Rob heeft als vicevoorzitter dit jaar de kar getrokken, omdat ik zelf tijdelijk niet bij de vergaderingen aanwezig kon zijn. Rob hartstikke bedankt!!!

Tineke Vanloo  
Voorzitter Cliëntenraad ETZ

## 1 Doel/visie/werkwijze

### 1.1 Doel

De CR van het ETZ behartigt het algemene patiëntenbelang. De raad adviseert daartoe de Raad van Bestuur, gevraagd en ongevraagd, binnen de grenzen van de aan de CR wettelijk toegekende bevoegdheden. De CR denkt mee, praat mee en adviseert mee in alle zaken waar het algemeen belang van patiënten van het ETZ aan de orde is.

### 1.2 Visie

De CR wil dat de patiënt centraal staat in de medische zorg en zelf (of de begeleider) regie en inspraak heeft in de behandeling. Dus samen beslissen als patiënt en zorgverlener.

### 1.3 Werkwijze

De CR overlegt minimaal vier keer per jaar met de Raad van Bestuur van het ETZ. Ook vindt er overleg plaats met diverse vertegenwoordigers van bijvoorbeeld de Verenigde Medische Specialisten, zorgmanagers, klachtenfunctionarissen, de Verpleegkundige Adviesraad en de Facilitaire Dienst. De CR bezoekt diverse bijeenkomsten en conferenties die georganiseerd worden binnen en buiten het ziekenhuis en belangrijk zijn om op de hoogte te blijven van de patiëntenzorg. Daarnaast geeft de CR ongevraagd advies op onderwerpen waar de raad over geïnformeerd wordt en die aandacht behoeven.

## 2 Thema's 2019

### 2.1 Patiëntenparticipatie

Het jaar 2019 stond voor de CR in het teken van het thema patiëntenparticipatie. In februari 2019 heeft de CR tijdens een brainstormdag de kiem gelegd voor een breed plan van aanpak op het gebied van Patiëntenparticipatie. De kern van dit plan is versterking van patiëntenparticipatie op alle gebieden in nauwe samenwerking met het ETZ.

#### **Wat betekent patiëntenparticipatie eigenlijk?**

De patiënt en zijn familie of vrienden denken mee met het ziekenhuis over wat zij goede zorg vinden en hoe deze beter kan. De patiënt beslist mee over de keuze van zijn behandeling in de spreekkamer of tijdens zijn verblijf op de verpleegafdeling. De patiënt denkt ook mee over het beleid van het ziekenhuis bijvoorbeeld over communicatie tussen arts en patiënt, kwaliteit van zorg of voeding. Het ziekenhuis vindt het namelijk belangrijk wat de patiënt vindt en neemt zijn vraag, mening en advies mee zodat de zorg verbeterd kan worden.

#### **Hoe is de CR te werk gegaan?**

Als CR hebben we ons eerst de vraag gesteld hoe we het beste direct met onze patiënten in contact kunnen komen en het liefst met zo veel mogelijk verschillende patiënten. We zijn te rade gegaan bij een aantal cliëntenraden van andere ziekenhuizen, verspreid over het hele land. Het was een groot genoeg om bij deze cliëntenraden inspiratie op te doen en ook om onze eigen ideeën te delen.

Tegelijkertijd heeft de CR binnen het ETZ informatie en ideeën verzameld op basis van:

- Informatie uit de rapportage patiëntenpanel (april 2019) over de onderwerpen patiëntenparticipatie en kwaliteit van zorg en de terugkoppeling hierover van de werkgroep Patiëntenparticipatie.
- Gesprekken die de CR heeft gevoerd op de 'What Matters To You' dag op 6 juni (zie hieronder uitgelegd).
- Deelname CR aan de werkgroep Patiëntenparticipatie.
- Rondgang via telefoon / mail langs een aantal Cliëntenraden in andere zorginstellingen om te leren van hun ervaringen.
- De cliënt-gerelateerde audits waar de CR aan heeft deelgenomen afgelopen zomer.

Uit deze zee van (interessante) informatie heeft de CR een aantal prioriteiten benoemd, zie hieronder.

#### **Prioriteit 1 Inzet van de reguliere middelen van ETZ**

De CR vindt het belangrijk om zoveel mogelijk aan te sluiten bij datgene wat door ETZ zelf wordt georganiseerd op het gebied van patiëntenparticipatie. Dit betekent o.a. dat de CR input voor vragen aanlevert voor het patiëntenpanel, dat met regelmaat vragenlijsten invult ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

De CR is vertegenwoordigd in de Werkgroep Patiëntenparticipatie van het ETZ. In deze werkgroep worden op basis van de input van de CR en het ETZ ideeën en initiatieven ontwikkeld en uitgevoerd hoe patiënten het beste kunnen mee doen in zorg en behandeling. Daarnaast heeft de CR inhoudelijk bijgedragen aan het visiedocument over patiëntenparticipatie en waarmee de Kwaliteitsraad heeft ingestemd. De CR sloot actief aan bij de activiteiten die door de werkgroep worden georganiseerd zoals de themabijeenkomst 'Het geluid van je patiënt', voor verpleegkundigen en artsen en de WMTY dag (zie hieronder).

### **Prioriteit 2 Ophalen informatie in direct contact met de patiënt, altijd in samenwerking met ETZ**

De CR was actief betrokken bij de jaarlijkse organisatie van de What Matters To You dag (WMTY, een landelijk initiatief) op 6 juni 2019. WMTY laat zien dat kwaliteit van zorg niet alleen te maken heeft met het verlenen van de beste zorg vanuit medisch oogpunt maar ook dat er moet worden stilgestaan bij de persoonlijke zorgen en behoefte van de patiënt (Wat er voor jou toe doet). Net als in 2018 kwam onder andere het thema privacy sterk naar voren. De CR is hiermee actief aan de slag gegaan (zie verder in dit verslag bij het onderwerp Privacy).

In samenwerking met de Werkgroep Patiëntenparticipatie (PP) heeft de CR actief bijgedragen aan de organisatie van scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers binnen ETZ om patiënten te bevragen over hoe zij de zorg en behandeling ervaren en hoe deze verbeterd zou kunnen worden. De CR heeft goed nagedacht over welke vragen gesteld kunnen worden en hoe je de patiënten kunt benaderen. Ook was de CR aanwezig bij de scholingsbijeenkomsten en heeft ook patiënten bevroegd.

De CR heeft met de VAR afgesproken om af en toe te mee te kunnen lopen met de verpleging en zo in contact te komen met patiënten en hen vragen te stellen wat zij belangrijk vinden. De VAR is de Verpleegkundige Adviesraad die de verpleegkundigen binnen het ETZ vertegenwoordigt.

### **Prioriteit 3 Organisatie CR-dag in ETZ**

Op deze dag willen we als CR-lid ons oor te luisteren leggen in de gangen van het ziekenhuis, in de wachtruimtes, op de verpleegafdelingen en (ook kwetsbare) patiënten hun verhaal laten doen. De CR dag vindt plaats in 2020 afhankelijk van de hervatting van het normale werk in het ziekenhuis na de corona crisis.

### **Tenslotte**

De CR heeft regelmatig de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht op de hoogte gehouden over haar activiteiten. Ook vindt de CR het belangrijk hoe de RvB hierin zou kunnen faciliteren en ondersteunen. Dit gebeurt voor een groot deel natuurlijk al door de Werkgroep Patiëntenparticipatie. Ook in 2020 zal de CR zich blijven bezighouden met het thema Patiëntenparticipatie.

## **2.2 NIAZ-accreditatie**

Het NIAZ toetst of zorginstellingen in Nederland en Vlaanderen het huis op orde hebben. Dat gebeurt aan de hand van het internationale accreditatieprogramma Qmentum. In de naam Qmentum staat 'Q' voor kwaliteit, en 'mentum' voor momentum: het is tijd voor kwaliteit. Zorginstellingen gebruiken Qmentum om invulling te geven aan kwaliteit en veiligheid in de eigen organisatie. In 2019 heeft men binnen het ETZ keihard gewerkt om aan de normen van het NIAZ te voldoen. De voorbereidingen hiervoor werden uiteindelijk afgesloten met een interne audit waaraan ook leden van de CR hebben deelgenomen. Na het inzoomen op de aandachtspunten voortkomend uit de interne audit, is er nog een aantal verbeteracties in gang gezet. Ondanks goede voorbereidingen was het moment van de externe audit toch nog sneller daar dan verwacht. Ook hier waren dezelfde leden van de CR betrokken en zijn zij wederom bevroegd op diverse onderwerpen waarbij steeds de kwaliteit van de zorg en veiligheid centraal staan.

Het NIAZ-eindrapport gaf uiteindelijk aan dat ETZ al goed op weg is, maar dat het nog mag werken aan het optimaliseren van een aantal punten. Vanuit de PDCA-cyclus (plan-do-check-act) ligt hierbij vooral het verbeterpunt bij de A. Het overleg tussen ETZ en CR en de wijze waarop naar de CR geluisterd is en met hun adviezen iets is gedaan kwam positief uit de rapportage.

Met dit in ogenschouw nemende zal er in april 2020 een tweede moment plaatsvinden van auditing, waarmee ETZ de kans krijgt om te laten zien dat ook deze punten de nodige aandacht krijgen en welke verbeteracties daarbij horen en hoe deze zijn uitgezet. Uiteindelijk hopen we dat de uitmuntende inzet van al het personeel zal bijdragen aan een certificering om trots op te zijn. De normen houden het ziekenhuis scherp op het gebied van kwaliteit en veiligheid en zullen wat de CR betreft ook na de audit op het netvlies blijven.

### **Medicatieverificatie en Mijn ETZ**

Een van de verbeterpunten van het ETZ was het afgelopen jaar de medicatieverificatie. Wat houdt dit in? De behandelend arts heeft een correct medicijnenoverzicht nodig van de patiënt om een juiste behandeling voor te stellen. Medicijnen hebben invloed op elkaar. De combinatie van medicijnen kan invloed hebben op de kwaliteit en werking ervan, en zelfs de veiligheid in het geding brengen. Ook is het belangrijk over correcte gegevens te beschikken van een patiënt bij een doorverwijzing naar het ziekenhuis. Deze medicatiegegevens worden opgenomen in het elektronisch patiëntendossier (EPD). Het EPD is gelinkt aan het patiëntenportaal en vindt men uiteindelijk ook terug via "MijnETZ. Voor de input van deze gegevens is het belangrijk dat de patiënt (of familie) ETZ voorziet van de juiste informatie. In 2019 maar ook daarna zal er fors ingezet worden op het verkrijgen van deze relevante informatie om zodanig ook de zorg goed te kunnen afstemmen. Op alle ETZ-locaties zijn er daarom aparte balies ingericht waar de patiënt zelf deze gegevens kan overdragen. Een goede informatieoverdracht vanuit de huisarts of (andere) zorginstelling is overigens voor het ziekenhuis ook erg van belang in dit kader en dit heeft dan ook zeer de aandacht. De CR is erg kritisch geweest over de wijze van organisatie medicatieverificatie en wordt met regelmaat op de hoogte gehouden van de vorderingen ten aanzien van dit onderwerp en zal dit ook in 2020 nauwlettend blijven volgen.

## **2.3 Klachtenbemiddeling**

Begin 2020 heeft de CR het jaarverslag klachten 2019 ontvangen. De CR vindt het jaarverslag te summier mede gezien het feit dat bij een aantal afdelingen de klachten zijn verdubbeld. Toegezegd is dat de eenheidgebonden klachtenfunctionaris hierover in gesprek gaat met de desbetreffende (zorg)eenheid. Tot de zomer 2019 was er een wachttijd van 6-7 weken voordat een klacht in behandeling kon worden genomen. Vanuit patiëntenperspectief was dat voor de CR niet acceptabel. Door verschillende interventies is deze na de zomer teruggebracht naar de afgesproken 7 werkdagen zoals ook vermeld staat in het klachtreglement ETZ. Zo heeft de CR begin 2019 bij de Raad van Bestuur aangedrongen op structurele formatieuitbreiding van het aantal klachtenfunctionarissen. Daarnaast vindt de CR het zorgelijk dat de organisatie te weinig leert van de klachten en adviezen. Wel is op de zorgeenheid MDL een pilot gestart met decentrale klachtenafhandeling voor m.n. organisatorische klachten. Het uiteindelijke doel is om meer betrokkenheid te creëren op de werkvloer en klachten te voorkomen. De contacten tussen CR en klachtenfunctionarissen verlopen uitstekend. Mede door de CR is de formatie van de klachtenfunctionarissen (tijdelijk) uitgebreid.

## **2.4. Telefonische bereikbaarheid**

De CR heeft via diverse kanalen al vanaf 2018 diverse klachten vernomen over de telefonische bereikbaarheid van het ETZ. Ook eigen ervaring telde mee. De telefonische bereikbaarheid was lange tijd zeer slecht te noemen. De nieuwe telefooncentrale is ongeveer in dezelfde periode in gebruik genomen als het EPD, waardoor er extra grote druk ontstond op de organisatie. Niettemin is in de loop van 2019 duidelijk verbetering opgetreden in de telefonische bereikbaarheid van het ETZ. Dit is mede veroorzaakt door een projectmatige aanpak van de klanten met goede opvolging en dat heeft gewerkt.

Het EPD heeft daar ook een bijdrage aan geleverd doordat "Mijn ETZ", inmiddels gevonden door boven verwachting veel patiënten, de mogelijkheid biedt voor patiënten om enkelvoudige afspraken zelf in te plannen.

Medewerkers zijn bijgeschoold om effectief en efficiënt om te gaan met de nieuwe centrale, ook worden telefoongesprekken opgenomen met als doel daarvan te leren. Daarnaast is door de medische staf een "huisartsen-app" gemaakt, om een betere bereikbaarheid van de specialisten door de huisartsen mogelijk te maken. E.e.a. wordt met regelmaat gemonitord.

Al met al hebben de diverse acties geleid tot een redelijke tot goede telefonische bereikbaarheid van het ETZ.

## 2.5. VMS en Hoofdbehandelaarschap

Gemiddeld twee keer per jaar voert de CR overleg met de Verenigde Medische Staf Midden-Brabant (VMS M-B) van het ETZ. In de VMS zijn alle medisch specialisten van het ETZ vertegenwoordigd. Met de VMS bespreekt de CR verschillende onderwerpen, die voor patiënten en bezoekers belangrijk zijn. Een voorbeeld is het hoofdbehandelaarschap. De hoofdbehandelaar is de zorgverlener (vaak een arts) die verantwoordelijk is voor de patiënt. Vooral voor patiënten die meerdere zorgverleners hebben is het van belang dat de zorg goed op elkaar wordt afgestemd en dat de patiënt weet wie zijn of haar eerste contactpersoon is. De CR ontving signalen dat de hoofdbehandelaar niet altijd bekend is bij de patiënt. De CR heeft zich daar in 2019 hard voor gemaakt. En dan blijkt dat de oplossing soms erg praktisch kan worden gevonden. Zo zijn er bijvoorbeeld whiteboards opgehangen, waarop de patiënt die in het ziekenhuis is opgenomen, kan zien wie zijn of haar hoofdbehandelaar is.

Andere onderwerpen die de CR in 2019 met de VMS besprak, waren o.a. medicatieverificatie, privacy van patiënten bij o.a. slecht nieuwsgesprekken, ervaringen met het EPD (elektronisch patiëntendossier) en een rookverbod voor het ziekenhuis.

## 2.6. Privacy voor de patiënt

Met de komst van de nieuwe wet op de privacy (de Algemene Verordening Gegevensbescherming), is de aandacht voor het recht dat mensen hebben op bescherming van hun persoonsgegevens heel erg toegenomen. Er is meer aandacht voor bescherming tegen misbruik van persoonsgegevens, tegen openbaar maken van zaken die alleen voor betrokkene van belang zijn, tegen ongeoorloofd publiceren van gegevens, enzovoort.

Deze bescherming geldt natuurlijk ook voor patiënten die in een ziekenhuis liggen en voor mensen die gebruik maken van bijvoorbeeld een polikliniek van een ziekenhuis. Zo kan het op één kamer liggen met meerdere patiënten en een gesprek met een arts/verpleegkundige hebben over het hoe en wat van je ziekte terwijl die anderen dat kunnen horen, heel onprettig zijn.

Met dit gegeven in het achterhoofd heeft de CR in 2019 input verzameld om in gesprek te kunnen gaan met de Kwaliteitsraad over het verbeteren van deze privacy. Binnen dit kader heeft een CR-lid bijvoorbeeld een uitvoerig bezoek gebracht aan de afdeling Algemene Dagbehandeling. De medewerkers van deze afdeling hebben in alle openheid hun medewerking verleend aan de informatieverzameling. In 2020 zal de CR dit onderwerp samen met ETZ verder uitwerken.



### 3. Overige aandachtspunten/activiteiten

#### 3.1. Algemeen overleg met Raad van Bestuur (RvB) en overige gremia

Het overleg tussen de CR met diverse gremia verloopt prima. Tijdens de kwartaalbijeenkomst met de RvB krijgt de CR een totaaloverzicht van alle ontwikkelingen in en rondom het ziekenhuis. In de discussie hierover kan de CR aan de RvB ook signalen geven over wat volgens de raad meer aandacht verdient. Zo heeft de CR een extra oproep gedaan om de sentimenten in Waalwijk niet te onderschatten. Ook privacy heeft de CR onder de aandacht gebracht en dat is serieus opgepikt. De gehele NIAZ ontwikkeling heeft de CR actief gevolgd en zijn inbreng gegeven. De openheid over en bij dit traject is uitstekend en stelt de CR in staat zijn werk goed uit te voeren. Verder heeft de CR regelmatig overleg met VMS, VAR, klachtenfunctionarissen en NIAZ projectteam. Daarnaast heeft de CR een regulier overleg met het RvT-lid dat verantwoordelijk is voor cliëntenparticipatie. Dat geldt ook ongevraagd en is voor de CR bijzonder informatief en constructief. Incidenteel ontvangt de CR gasten over allerlei onderwerpen. Als voorbeeld geldt het maaltijdconcept, met een overheerlijke proeverij!

#### 3.2. Locatie Waalwijk

Sinds 1 februari 1828 heeft Waalwijk altijd een ziekenhuis gehad. In 1997 fuseerde het St. Nicolaasziekenhuis Waalwijk met het Mariaziekenhuis Tilburg Noord onder de naam 'TweeStedenZiekenhuis'.

Waalwijk geldt al vanouds als centrum van de Langstraat-gemeenten en Land van Heusden en Altena voor vele activiteiten, maar zeker ook voor de gezondheidszorg met een adherentiegebied van 115.000 inwoners.

Per 1 januari 2016 werd de fusie tussen het TweeStedenZiekenhuis Waalwijk en het Elisabethziekenhuis juridisch vastgelegd onder de naam Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis ofwel ETZ. Vanaf die datum worden activiteiten her en der overgeheveld en geconcentreerd, veelal op locatie ETZ Elisabeth Tilburg.

Aansluitend op de bespreking van de RvB en het gemeentebestuur Waalwijk op 27 november 2018 werd, door de grote onrust die ontstond door het verschuiven van bijvoorbeeld de SEH naar Tilburg Zuid (Elisabeth) en het voornemen tot vertrek van de afdeling Orthopedie en Oogheelkunde uit Waalwijk naar Tilburg, een voorlichtingsavond gehouden.

Op 19 maart 2019 werd in het Ziekenhuis Waalwijk door een lid van de RvB ETZ met ondersteuning van een zorgmanager het gemeentebestuur bijgepraat. Na een rondleiding werd aan de aanwezige raadsleden, wethouders en burgemeester aangegeven wat er in Waalwijk zou worden ontwikkeld c.q. zou worden behouden. Het Adagium was; Kortbij wat kan, veraf wat moet!

Het vertrouwen van die avond werd medio 2019 snel beschaamd door het vertrek van de afdeling Orthopedie en de aanstaande overheveling van Oogheelkunde naar Tilburg.

De onaanvaardbare ontwikkeling in Waalwijk noopt ook de CR het onderwerp te bespreken in het periodieke overleg met het Bestuur en Management van het ETZ.

### 3.3. Parkeerbeleid ETZ

De CR ontving op 25 juli 2019 de adviesaanvraag inzake wijziging parkeertarieven. Hierover heeft de CR eerst aanvullende vragen gesteld, omdat er naar de mening van de CR met dit voorstel te veel kosten op de patiënt en de bezoeker worden afgewenteld. De vragen van de CR hadden betrekking op de algemene financiering en onderbouwing, waaronder de vraag waarom € 0,50 als minimum betaling geldt, vraag naar het nieuwe integrale beleid van parkeren en mobiliteit dat nog niet helder is, een verzoek tot overzicht op de parkeerbewegingen 2019 ten opzichte van 2018 die een verhoging van kosten rechtvaardigen, onderbouwing kosten additionele medewerker en last but not least de reden van vergelijking met andere ziekenhuizen die naar verluidt eerder verhogingen hebben doorgevoerd. Als reactie op onze vragen heeft de CR schriftelijk antwoorden gehad, maar die waren onvoldoende. Derhalve heeft de CR besloten een negatief, verzwaard, advies uit te brengen op dit onderwerp. Dat heeft later in het jaar geleid tot een overleg met de manager Facilitair Bedrijf en de RvB. Tijdens dat gesprek moest het ETZ concluderen dat onze vragen terecht waren en antwoorden nog niet voorhanden. Op basis daarvan is de adviesaanvraag ingetrokken en komt er in 2020 een nieuwe adviesaanvraag. De parkeertarieven blijven dus voorlopig ongewijzigd.

### 3.4. Financiën

Door middel van de 4-maandelijkse rapportages ( MARAP's) wordt de CR tussentijds geïnformeerd over de financiële ontwikkeling van het ETZ. Beginnende bij de begroting, gemonitord door de MARAP's en uiteindelijk verantwoording afgelegd door de jaarrekening kan de CR op de verschillende ontwikkelingen reageren en nadere informatie ophalen bij de manager FC&I. De Begroting 2019 geeft een positief resultaat aan van 8 miljoen euro. De totale opbrengst wordt geraamd op 562 miljoen ( afgerond) euro.

Het project FOR ( Focus Op Rendement) zou in de periode 2017-2019 ( 3 jaar) 20 miljoen resultaat moeten opleveren door bezuinigingen, efficiency en doelmatigheid. Tot 1 januari 2019 heeft FOR 13,3 miljoen opgeleverd. Met de voorliggende Begroting 2019 kan dit resultaat derhalve ultimo 2019 behaald worden. Inmiddels is het Project FOR 2.0 gestart waarin de prognoses na 2019 worden opgenomen.

Het streven blijft een positief rendement van 1.5 % van de opbrengsten te halen ten behoeve van de stortingen in het Innovatiefonds. Dit fonds zal nodig zijn om de financiering van de toekomstplannen en investeringen mogelijk te maken.

Deze investeringen boven de 12.000 euro zijn voor 2019 geraamd op 7,4 miljoen en samen met restant budget van 2018 van 8,7 miljoen een investeringsruimte van 16,1 miljoen euro. Daarnaast wordt een bedrag voor investering beneden de 12.000 euro gereserveerd van 1,7 miljoen samen met restant budget uit 2018 van 1,0 miljoen is er dus hier totaal beschikbaar 2,7 miljoen.

De definitieve cijfers worden met de Jaarrekening 2019 aan de CR voorgelegd in maart/april 2020.

### 3.5. Maaltijdbelevingsconcept "Eten voor jou"

In de afgelopen jaren is de CR met regelmaat betrokken geweest bij het ontwikkelen van het nieuwe Maaltijdbelevingsconcept, dat in 2019 is ingevoerd. Diverse workshops, presentaties en een symposium zijn bijgewoond; het multidisciplinaire karakter daarbij was opvallend, niet alleen diëtisten en koks, maar ook fysiotherapeuten, verpleegkundigen etc. waren aanwezig. Naast het medisch

behandelen van patiënten is het van groot belang ook gericht aandacht te besteden aan eten en drinken. Derhalve niet een sluitpost, maar een essentie. Niet alleen in het dagelijks leven is goed eten en drinken van belang, maar vooral ook tijdens het verblijf in het ziekenhuis. Patiënten herstellen sneller als eten en drinken op de behandeling en het herstel worden afgestemd. Daarnaast is afstemming met het medicijngebruik van wezenlijk belang. Negatieve reacties moeten worden voorkomen. Tevens is het de bedoeling dat de patiënt zo veel mogelijk "eet uit bed" om beweging te stimuleren. Eten aan tafel, zo mogelijk met andere patiënten, is ook gezelliger.

Het nieuwe eten is volgens de methode "push & pull" opgezet. Per dag zijn er de gebruikelijke momenten, ontbijt, lunch en diner, waarbij gekozen kan worden uit menukaarten (pull), zonodig wordt daarbij door de verpleging op acceptabele dieet-opties bijgestuurd. De tijdstippen zijn binnen een zekere bandbreedte ook door de patiënt te kiezen. De "push" bestaat uit verantwoorde tussendoortjes waaruit op alle dagdelen, dus ook 's avonds, gekozen kan worden. Deze verleidelijke hapjes (denk aan amuses bij diners) zijn heel mooi opgemaakt, zodat de patiënt verleid wordt. Uiteraard wordt bij dieet-patiënten een verantwoord aanbod gepresenteerd.

Ook voor de keuken geldt dat het nieuwe concept voor een uitdagende werkomgeving heeft gezorgd.

### **3.6. Rookbeleid ETZ**

In 2019 is de discussie gestart om het bestaande rookbeleid aan te scherpen. De CR heeft aangegeven niet te willen participeren in het voortraject m.b.t. ETZ Rookvrij. De positie van de CR is duidelijk. Enerzijds erkent de CR dat roken overlast geeft, anderzijds is het voor een patiënt ook een aspect van comfort als hij naast zijn klachten toch zijn sigaretje mag roken. Weliswaar buiten het gebouw, maar wel op een beschutte plek. Wederom zonder overlast voor anderen. Het is een verslaving en acuut afkicken in het ziekenhuis kan extra klachten geven, ook voor het personeel met onwillige patiënten. Daarnaast ziet de CR graag een uitbreiding van dit onderwerp naar andere verslavingen zoals alcohol en drugsgebruik. De CR weet dat dit ook speelt. De RvB heeft besloten om de start van het voortraject te verplaatsen naar mei 2020. De CR heeft aangegeven hier geen onderdeel van te zijn. Wel houdt de CR zich actief op de hoogte van het onderwerp.

### **3.7. Vrijwilligers**

Het ETZ heeft 320 vrijwilligers die worden verdeeld over de verpleegafdelingen, de Radiologie, de parkeerplaatsen en de gastvrouwen. De inzet van vrijwilligers is wisselend per afdeling omdat het initiatief bij de afdeling ligt. De CR ziet graag dat meer op de inzet van vrijwilligers gestuurd wordt. Overall wordt het vrijwilligerswerk door de patiënten in het ETZ zeer gewaardeerd. Twee leden van de CR hebben uit interesse de introductiebijeenkomst voor vrijwilligers bijgewoond. De CR heeft in juli 2019 verzaamd advies gegeven op het vrijwilligersbeleid ETZ. De invloed en verantwoordelijkheid over alle vrijwilligers en het vrijwilligerswerk wordt nu integraal geregeld. Er wordt aangesloten op de visie van het ETZ Buitengewoon.

In december 2018 is de CR bijgepraat over de inzet van vrijwilligers (hands off) op klinische afdelingen bij kwetsbare ouderen en bij overige klinische patiënten, waarbij de koppeling gemaakt wordt met het BROOZ-project/werkgroep (Bewustwording Randon Ouderen Onze Zorg) en de werkgroep Seniorvriendelijk ziekenhuis. Eind 2019 worden nog geen vrijwilligers ingezet bij kwetsbare ouderen, maar is de scholing bijna gereed en formatie vrijgemaakt voor een projectleider. Het is de CR niet bekend of er scholingsbudget vrijgemaakt is voor de vrijwilligers en ook ziet de CR graag het belang van de vrijwilliger op het gebied van Patiëntenparticipatie meer uitgewerkt. De CR heeft de vraag

neergelegd waarom de vrijwilligers (behalve die werken met kinderen bij Muziekids) geen VOG moeten overleggen. De contacten met de medewerkers zijn prima en verlopen in een open sfeer.

## 4. Uitgebrachte adviezen

De CR heeft in 2019 de volgende gevraagde adviezen aan de Raad van Bestuur uitgebracht:

	Onderwerp	Advies CR	Opmerkingen
1.	Aanpassing procedure voor (mogelijke) calamiteiten in de patiëntenzorg	d.d. 13.09.2019 positief advies	
2.	Wijziging parkeertarieven voor patiënten en bezoekers ETZ	d.d. 14.10.2019 negatief verzwaard advies	d.d. 05.12.2019 bericht van RvB dat adviesaanvraag wordt ingetrokken
3.	Vrijwilligersbeleid ETZ	d.d. 13.09.2019 positief advies	CR heeft nog aanvullende informatie gevraagd
4.	Aanvulling op privacyreglement patiënten	d.d. 18.10.2019 positief advies	
5.	Overgang lab LMMI naar Microvida	d.d. 18.10.2019 positief advies	
6.	Beleidsplan WVGZ	d.d. 12.12.2019 positief advies m.i.v. tekstuele aanpassingen	
7.	Profielschets zetels RvT ETZ	21.03.2019 positief advies	
8.	Advies beoogd lid RvT	06.09.2019 Positief advies	
9.	Advies beoogd lid RvT	23.10.2019 Positief advies	

## 5. Samenstelling Cliëntenraad

Elles Baatje	Lid
Herman Bleekendaal	Lid
Jeanne Buitenhuis-van Poppel	Lid
Ger Haan	Lid tot 1 juli 2019
Miranda van Riel	Lid
Daniëlle Robijns	Lid
André Schalken	Lid vanaf 1 december 2019
Rob Senden	Vicevoorzitter
Tineke Vanloo	Voorzitter
Tini Voogd	Secretaris/penningmeester
Véronique van der Schoof	Ambtelijk secretaris

## 6. Lijst afkortingen

CR	= Cliëntenraad
EPD	= Elektronisch Patiëntendossier
SEH	= Spoedeisende Hulp
ETZ	= Elizabeth TweeSteden Ziekenhuis
SVZ	= Seniorvriendelijk Ziekenhuis
VMS	= Verenigde Medische Staf
VAR	= Verpleegkundige Adviesraad
WMTY	= What Matters To You
FOR	= Focus op Rendement
MARAP	= Management Rapportage

## 7. Vragen

Voor meer informatie of vragen is het secretariaat van de Cliëntenraad te bereiken via e-mail: [clienraad@etz.nl](mailto:clienraad@etz.nl) of telefonisch: (013) 221 3410 op dinsdag tot en met vrijdag.

### **Elisabeth TweeSteden Ziekenhuis**

Hilvarenbeekseweg 60

5022 GC Tilburg

[clienraad@etz.nl](mailto:clienraad@etz.nl)

(013) 221 34 10

[www.etz.nl](http://www.etz.nl)