



**Clëntenraad ETZ
Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis**

Jaarverslag 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Doel/visie/werkwijze	3
1.1. Doel	3
1.2. Visie	3
1.3. Werkwijze	3
2. Thema's Cliëntenraad in 2021	4
2.1. Kwaliteit & Veiligheid	4
2.2. Patiëntparticipatie	5
2.3. Inhalen reguliere zorg	6
2.4. Geriatrie/Kwetsbare oudere patiënt	6
2.5. Zichtbaarheid Cliëntenraad	6
2.6. Digitale zorg	6
2.7. Nieuwbouw	8
2.8. Overige onderwerpen	9
3. Overleggen	10
3.1. Overleg RvB, MSB en RvT	10
3.2. Overleg gremia	11
4. Uitgebrachte adviezen	12
5. Samenstelling Cliëntenraad	12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Cliëntenraad ETZ.

2022 was het jaar waarin corona op zijn retour was en geleidelijk de normale gang van zaken weer opgepakt kon worden. Voor de Cliëntenraad betekende dit dat we ons weer hebben kunnen richten op de bredere thema's binnen het ziekenhuis.

Daarnaast was er sprake van een verbreding van werkzaamheden omdat de Cliëntenraad met ingang van 2022 ook de patiënten van het MSB (Medisch Specialistisch Bedrijf) vertegenwoordigt. Hiervoor is het reglement en de overlegstructuur aangepast.

In het voorjaar is tijdens een beleidsmiddag door de Cliëntenraad opnieuw de focus besproken. Dit heeft geresulteerd in zeven focus thema's: nieuwbouw, kwaliteit en veiligheid, geriatrie, patiëntparticipatie, digitale zorg, inhalen reguliere zorg (wachlijsten) en zichtbaarheid van de CR.

Er is naast de thema's zowel binnen de Cliëntenraad als met de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf veelvuldig gesproken over de toekomst van de zorg en de zorgcrisis zoals die zich momenteel voordoet. Ook hebben we regelmatig gesproken met relevante gremia en personen zoals vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht, het Verpleegkundig Stafbestuur, de Verenigde Medische Staf en zowel zorgadviseurs als (beleids)medewerkers. Namens de Cliëntenraad wil ik mijn waardering uitspreken voor de openheid en de bereidheid tot samenwerking.

Wij realiseren ons dat het uitdagende tijden zijn voor de zorg waarin er in alle lagen van de organisatie veel gevraagd wordt van medewerkers maar ook veel wordt gevraagd van de patiënten. De Cliëntenraad wil vanuit het perspectief van de patiënt graag een positief kritische bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de organisatie.

Dit jaarverslag is een weergave van de werkzaamheden, acties en overleggen van de cliëntenraad in 2022. Als er vragen of opmerkingen zijn naar aanleiding van het jaarverslag nodigen wij u van harte uit om te reageren.

Met vriendelijke groeten,

Marijke Megens
Voorzitter Cliëntenraad ETZ

Email: clienraad@etz.nl

1. Doel/visie/werkwijze

1.1 Doel

De Cliëntenraad van het ETZ behartigt het algemene patiënten belang en dat van hun naasten. De raad adviseert daartoe de Raad van Bestuur en het Medisch Specialistisch Bedrijf, gevraagd en ongevraagd, binnen de grenzen van de aan de Cliëntenraad wettelijk toegekende bevoegdheden. De Cliëntenraad 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 Cliëntenraad wil dat de patiënt centraal staat in de medische zorg en zelf (of de begeleider) regie en inspraak heeft in de behandeling. Patiënt en zorgverlener beslissen samen. De Cliëntenraad streeft naar een optimale zorg voor onze patiënten op alle drie de locaties waarbij de toegankelijkheid en de veiligheid centraal staat.

1.3 Werkwijze

De Cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met de Raad van Bestuur van het ETZ en het Medisch Specialistisch Bedrijf. Minimaal twee keer per jaar schuift ook het lid van de Raad van Toezicht, die de Cliëntenraad vertegenwoordigt, bij dit overleg aan. Er vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats met diverse vertegenwoordigers van bijvoorbeeld de Verenigde Medische Staf, zorgmanagers, klachtenfunctionarissen, het Verpleegkundig Stafbestuur en de Facilitaire Dienst. Daarnaast bezoekt de Cliëntenraad diverse bijeenkomsten en conferenties die georganiseerd worden binnen en buiten het ziekenhuis en belangrijk zijn om op de hoogte te blijven van de patiëntenzorg.

2. Thema' s Cliëntenraad in 2022

2.1. KWALITEIT & VEILIGHEID

De Cliëntenraad heeft het afgelopen jaar veel input en feedback verzameld van patiënten op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Deze input is onder andere opgehaald tijdens de What Matters To You dag, spiegelgesprekken, het klachtenjaarslag en het patiëntenpanel. Veel kritische feedback gaat over het belang van de medicatieveiligheid en de communicatie met en de informatievoorziening aan de patiënt. De Cliëntenraad brengt deze aandachtspunten onder de aandacht van de Raad van Bestuur.

De Cliëntenraad heeft vragen gesteld aan de verantwoordelijke afdeling naar aanleiding van veel klachten uit 2021 over de nieuwe procedure bloedprikken waarbij de patiënt eerst een afspraak moet maken via de website of telefoon. In de praktijk bleek dat niet goed te werken en was de procedure niet duidelijk voor de patiënt, ook niet bij de bloedafname zelf. Dit is met name vervelend voor de patiënten die niet digitaal vaardig zijn. Inmiddels is de procedure van het maken van een afspraak en de informatievoorziening een stuk verbeterd. De Cliëntenraad vindt het nog wel een aandachtspunt en blijft aandringen op een duidelijke en patiëntvriendelijke procedure.

De Cliëntenraad heeft een aantal inspiratie-bijeenkomsten van het ETZ bijgewoond met onder andere als onderwerp, Leren van de dagelijkse Praktijk en Overdracht Patiënteninformatie. Het was goed om te zien hoe de medewerkers binnen het ziekenhuis enthousiast hier mee bezig waren. Ook is de Cliëntenraad aanwezig geweest bij een spiegelgesprek met patiënten van de afdeling cardiologie. Hieruit bleek dat de eerste opvang door zowel de patiënt als zijn naasten goed wordt ervaren. Het verdere verblijf, de revalidatie en het werken naar ontslag werden redelijk tot goed beoordeeld. Ook hier werden de medicatie en de communicatie als aandachtspunten genoemd.

De Cliëntenraad denkt graag mee hoe je de patiënt continue kan betrekken bij het verbeteren van de zorg. Zij is daarom groot voorstander om de ontslaggesprekken van de patiënt per afdeling te standaardiseren. Er wordt momenteel aan een voorstel gewerkt waarbij de patiënten bij hun ontslag per afdeling een korte evaluatie kunnen invullen hoe zij de zorg hebben ervaren.

Ook is afgestemd met het ETZ dat een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad in het tweede kwartaal van 2023 zal meelopen met de audit cliëntgerichte zorg.

2.2. PATIENTPARTICIPATIE

De Cliëntenraad vindt dit thema zeer belangrijk omdat het gaat over hoe patiënten het beste mee kunnen beslissen over hun eigen zorg en behandeling en hierop invloed op kunnen uitoefenen.

Werkgroep Patiëntparticipatie (Persoonsgericht Werken)

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de werkgroep Patiëntparticipatie van het ETZ. Maandelijks waren er onlinebijeenkomsten en is er hard gewerkt. De werkgroep heeft zich enerzijds gericht op het ontwikkelen van beleid. Het beleidsvoorstel is voorgelegd aan de Kwaliteitsraad die inmiddels groen licht heeft gegeven.

Anderzijds is de werkgroep actief aan de gang gegaan om boven water te krijgen welke systemen er werden gebruikt voor de patiënt om de zorg te evalueren. Er is besloten om voorlopig gebruik te blijven maken van de huidige PREM en PROM- metingen totdat er een beter en makkelijker alternatief is. (Noot: Een PROM meet de ervaren gezondheid en kwaliteit van leven van patiënten. Een PREM meet hoe patiënten de zorg ervaren).

De werkgroep Patiëntparticipatie heeft vanaf december 2022 de naam Persoonsgericht Werken gekregen. Het thema patiëntparticipatie bleek te weinig omvattend te zijn en is onderdeel geworden van persoonsgericht werken.

What Matters To You dag

Op deze dag wordt jaarlijks stilgestaan bij de persoonlijke zorgen en behoefte van de patiënt. Door aan de patiënt de vraag "Wat is belangrijk voor jou?" (What Matters To You?) te stellen, nodigt het ziekenhuis de patiënt uit om hierover met elkaar het gesprek aan te gaan. Zoals voorgaande jaren is er in 2022 een What Matters To You Dag geweest. De afgelopen twee jaar was dat fysiek door corona niet mogelijk maar gelukkig in 2022 weer wel.

Op de drie locaties van ETZ was er een wensboom en kaartjes waarop een tip en een compliment geschreven kon worden. De Cliëntenraad is een aantal dagdelen aanwezig geweest in de hal van het ziekenhuis. De meeste complimenten werden gegeven over de vriendelijkheid van het personeel (warm en belangstellend). De tips liepen uiteen van minder toegankelijkheid (ver lopen en overvolle parkeergelegenheid) tot het niet erg blij zijn met het afsprakensysteem bij bloedprikken en het uitdelen van medicatie op de afdeling.

Patiëntenpanel

Meerdere keren per jaar wordt er een vragenlijst uitgezet onder de deelnemers van het patiëntenpanel. De Cliëntenraad draagt bij aan het stellen van de vragen. De onderwerpen gingen onder andere over de nieuwbouw, de toekomst van de zorg en de polikliniek.

De uitkomsten van deze vragenlijsten zijn besproken in de Cliëntenraad en daaruit voortvloeiende acties zijn verder opgepakt.

2.3. INHALEN REGULIERE ZORG

Het is het ETZ niet gelukt om in 2022 alle inhaalzorg te leveren, ook vanwege het tekort aan personeel. De inhaalzorg gaat dus door in 2023. Het ziekenhuis doet er alles aan om de patiënten te helpen, echter moet men realistisch zijn over wat er mogelijk is. De hoeveelheid inhaalzorg binnen het ETZ is afhankelijk van de hoeveelheid zorg die is afgeschaald tijdens de coronacrisis. Het gaat met name over de planbare zorg die is uitgesteld.

De Cliëntenraad heeft dit tijdens het overleg met de Raad van Bestuur vaak besproken. De Raad van Bestuur erkent dat het lastig is voor de organisatie om in te schatten hoeveel inhaalzorg er nodig is. Eén groep patiënten is bekend met naam en toenaam. Zij wachten op een operatie of op behandelingen bij beschouwende specialismen zoals interne geneeskunde, cardiologie en neurologie. Er is ook een groep onbekende patiënten die nog doorverwezen moet worden.

Binnen de Cliëntenraad blijven de inhaalzorg en de wachtlijsten een belangrijk aandachtspunt.

2.4. GERIATRIE/KWETSBARE OUDERE PATIENT

Thema-avond geriatrie

De Cliëntenraad was op 7 juli 2022 aanwezig bij een bijeenkomst in het ziekenhuis waarin het thema geriatrie besproken is. Doel van deze bijeenkomst was om samen te brainstormen hoe de patiënt en zijn naasten het beste geadviseerd kan worden en waar nodig begeleid. De opkomst was groot. In deze bijeenkomst werden vragen besproken zoals: "welke informatie kan en mag je geven en wat is in het belang van de patiënt?"

2.5. ZICHTBAARHEID CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad had graag in 2022 veel meer persoonlijk en zichtbaar in het ziekenhuis willen zijn maar dat is helaas niet gelukt, deels door corona. In 2023 zal de Cliëntenraad zich inspanssen om op de juiste manier contact te leggen met de patiënten en vragen te stellen over hun beleving van zorg.

2.6. DIGITALE ZORG

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Werkgroep MijnETZ binnen het ETZ. Het patiëntenportaal MijnETZ krijgt een steeds prominentere rol in het ziekenhuis. Er zal (als gevolg van corona) de komende jaren nog meer ingezet gaan worden op digitalisering van de zorg, zowel in als buiten het ziekenhuis.

In 2022 heeft de werkgroep MijnETZ aan de volgende activiteiten bijgedragen:

- Online afspraken plannen voor patiënten is voor een deel weer mogelijk gemaakt na de coronacrisis. Ook is een project opgestart om de mogelijkheid voor patiënten, om zelf online afspraken te plannen, te vergroten.
- Videobellen met de zorgverlener vindt voortaan plaats via MijnETZ.
- Er is een pilot gestart genaamd "DigiPunt" waarbij patiënten in het ziekenhuis en in de Bibliotheek Midden Brabant terecht kunnen bij een fysieke balie voor ondersteuning in het gebruik van MijnETZ. De pilot is verlengd tot 1 april 2023.
- De instructiefilmpjes voor de patiënt over aanmelding en gebruik MijnETZ zijn geactualiseerd.

- Er is een voorstel gemaakt over het delen van bepaalde notities van de zorgverlener met de patiënt via MijnETZ. Dit wordt besproken in de verschillende besluitvormingsgremia en in 2023 vervolgd.
- Er is een pilot gestart met het eerste digitale zorgpad voor enkele patiënten met een darmaandoening bij de Maag Darm Lever afdeling.

Verder is de werkgroep blij met het succes van de DigiD-inlogmethode. Bijna twee derde van de logins is in 2022 via DigiD gegaan.

Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO)

Landelijk wordt de Persoonlijke Gezondheid Omgeving uitgerold (PGO). De patiënt (de gebruiker) kan met de PGO alle informatie van verschillende zorgverleners over zijn/haar gezondheid verzamelen. De patiënt bepaalt ook welke informatie door wie ingezien kan worden.

Het ETZ heeft ervoor gekozen de technische toegang tot MijnETZ voor de PGO in orde te maken maar zal er verder geen actieve rol in spelen. Landelijk zijn er grote verschillen tussen de PGO's. Er is nog een groot aantal aanbieders van verschillende PGO's en men verwacht dat dit er minder zullen worden (4-5) waaruit de gebruiker kan kiezen.

De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen nauwgezet tijdens de informatiebijeenkomsten die door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen zijn georganiseerd.

2.7. NIEUWBOUW

Locatie Elizabeth

De Cliëntenraad is regelmatig met drie personen als vertegenwoordiging betrokken bij de besprekingen over de nieuwbouw van het ETZ op het terrein van het Elisabeth Ziekenhuis. De Cliëntenraad heeft onder andere een bijdrage geleverd aan overleggen over het voorlopig ontwerp, de inrichting van het gebouw, de kamers en de financiën. Daarnaast heeft zij deelgenomen aan het overleg voor de eindgebruikers.

De Cliëntenraad heeft meerdere malen de aandacht voor de patiënt en zijn of haar naasten bij de bouwplannen naar voren gebracht. Hierbij ging het onder andere over adviezen voor meer éénpersoons kamers in verband met de privacy, de loopafstand naar de parkeergarage van het nieuwe gebouw, vervoer van patiënten zoals de transporten van bedlegerige patiënten door openbare ruimten, toegankelijkheid, horecavoorzieningen en het welzijn van de patiënt en zijn of naasten.

De nieuwbouw wordt geconfronteerd met stijgende bouwkosten, denk hierbij aan stijgende energiekosten, materiaalkosten en arbeidskosten. Bovendien zijn de hypotheekrentes ook sterk gestegen afgelopen jaar. Consequentie van het bovenstaande is dat de planning van de nieuwbouw van het ETZ-ziekenhuis is aangepast.

Locatie Waalwijk

De grond van de locatie Waalwijk is verkocht aan een projectontwikkelaar. Met de grondverkoop wordt de bouw van het nieuw regionaal gezondheidscentrum gefinancierd. Andere betrokken partijen zijn: Mijzorg (revalidatiezorg aan ouderen) en Primacura (Huisartsen Spoedpost). De planning is, wanneer alles meezit, dat het nieuwe gezondheidscentrum in Waalwijk eind 2025 klaar is.

2.8. OVERIGE ONDERWERPEN

Vrijwilligers

De Cliëntenraad vindt het werk van de vrijwilligers belangrijk. Zij hebben immers direct contact met de patiënt en hebben belangrijke input over hoe de zorg door de patiënt wordt ervaren. Na de coronauitbraak maart 2020 werd acuut alle vrijwilligerswerk gestopt. De groep vrijwilligers is toen fors geslonken. Pas in de loop van 2021 tot april 2022 werden gefaseerd vrijwilligers weer ingezet op met name plekken in het ziekenhuis als het kortstondig contact betrof. Vanaf april werden de vrijwilligers langzaamaan weer op de verpleegafdelingen ingezet, ook in het najaar de speciale vrijwilligers voor de kwetsbare oudere patiënt.

De Cliëntenraad heeft in 2022 meerdere malen contact gehad met de vrijwilligers-coördinatoren om de stand van zaken met betrekking tot de vrijwilligers te bespreken.

Begin 2023 wordt een overleg gepland met een aantal vrijwilligers en een aantal CR-leden om te bespreken welke signalen en feedback de vrijwilligers opvangen van de patiënten.

ETZ Rookvrij

De Cliëntenraad heeft in een aantal bijeenkomsten meegedacht en adviezen uitgebracht over een rookvrij ETZ per 1 oktober 2022. Er is gesproken over bijvoorbeeld voorlichting, informatiefilmpjes voor personeel, bezoekers en patiënten. Ook onderwerpen zoals handhaving en maatregelen zijn uitvoerig aan bod gekomen.

Financiën

De Cliëntenraad werd door middel van management-rapportages door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de financiële gang van zaken van het ETZ. De Cliëntenraad heeft voldoening over het bereikte resultaat, ook na de grote coronagolf. Onderwerpen zoals de geplande verhoging van de parkeertarieven blijft de Cliëntenraad scherp en kritisch volgen.

3. Overleggen

3.1. Overleg Raad van Bestuur, Medisch Specialistisch Bedrijf Midden-Brabant (MSB) en Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft eens per kwartaal overleg met de Raad van Bestuur van het ETZ. In dit overleg worden diverse punten besproken zoals de actuele situatie in het ziekenhuis met betrekking tot corona, het ziekteverzuim, de nieuwbouw en welke stappen het ETZ zet om de inhaalzorg weer te kunnen opstarten. De Raad van Bestuur informeert de Cliëntenraad naar tevredenheid met een uitgebreide presentatie die vervolgens uitvoerig wordt besproken in het overleg. Sinds juni sluit ook een afvaardiging van het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) aan bij dit overleg.

De volgende onderwerpen zijn in de overleggen besproken:

- Stand van zaken corona en inhaalzorg
- Nieuwbouw en gezondheidscentrum Waalwijk
- Sociale veiligheid, grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie
- Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)
- Overzicht complimenten What Matters to You dag
- Jaarverslag klachten
- Digitale transformatie, duurzame zorg en gepast gebruik
- Formalisering samenwerking MSB – VMS – VMSSD – TSB
- Rookvrij ETZ
- Kwaliteit en veiligheid - patiëntenparticipatie
- Integrale bekostiging geboortezorg
- Kaderbrief
- Zorginfarct – krapte in de zorg en gevolgen voor patiënten
- Procedure Bloedprikken
- Transmurale samenwerking
- Strategische verkenningen

De Cliëntenraad heeft periodiek overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Dit lid van de Raad van Toezicht sluit aan bij de vergadering van de Cliëntenraad en bij de gezamenlijke vergadering van de Raad van Bestuur en het bestuur van het MSB met de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad en het lid van de Raad van Toezicht bespreken samen de actuele ontwikkelingen vanuit de Raad van Toezicht en vanuit de Cliëntenraad. Sinds december 2022 sluiten twee leden van de Raad van Toezicht aan bij het periodieke overleg.

Gedurende de coronaperiode hebben twee cliëntenraadsleden maandelijks contact gehad met een lid van de Raad van Bestuur over het aantal corona-gevallen in het ziekenhuis. De nadruk lag met name op het aantal patiënten dat was opgenomen op de Intensive Care afdeling. Een ander onderwerp was het ziekteverzuim van de medewerkers. De reden hiervoor was dat de Cliëntenraad graag wilde weten of de zorg niet te veel onder druk kwam te staan.

3.2. Overleg Gremia

Verpleegkundig Staf Bestuur (VSB)

De Verpleegkundige Advies Raad (VAR) is per 12 mei 2022 omgezet naar een Verpleegkundig Staf Bestuur (VSB) in het kader van de professionalisering van de verpleegkundige beroepsgroep. In de coronacrisis is de rol van de verpleegkundige zeer belangrijk geweest. Het VSB wil eerder betrokken worden door de Raad van Bestuur als het gaat om relevante onderwerpen en proactief optreden bij nieuwe situaties.

Verder wil het VSB gaan professionaliseren en zich vooral richten op door hun zelf vastgestelde strategische thema's en onder meer zeggenschap krijgen over de eigen werkuitvoering.

Een vertegenwoordiging van het VSB-bestuur heeft in september 2022 de Cliëntenraad bezocht. De transformatie van de VAR naar het VSB wordt zeer toegejuicht door Cliëntenraad in het bijzonder omdat de VSB een duidelijke positionering krijgt binnen de ETZ-organisatie.

Verenigde Medische Staf (VMS)

De Cliëntenraad heeft 1 keer per jaar overleg met het stafbestuur van de VMS. Besproken onderwerpen in 2022 zijn:

- Nieuwbouw en de financiële situatie
- Beleidsplan ETZ 2030
- Overleg met huisartsen over ketenzorg
- Qualicor accreditatie
- Patiëntenparticipatie

Ondernemingsraad (OR)

In 2022 is een kennismaking en uitwisseling van activiteiten tussen de OR en de Cliëntenraad geweest. Dit zal periodiek herhaald worden.

4. Uitgebrachte adviezen

Onderwerp	Advies CR
Kandidaat lid RvT	19.04.2022
Beleid Rookvrij ETZ	03.08.2022
Eenwording van MSB, VMS, VMSSD en TSB	26.10.2022
Voorgenomen fusie ETZ en PAMB B.V. per 1 januari 2022	26.10.2022
Herbenoeming de heer W. van Soest als lid RvT	14.12.2022

5. Samenstelling Cliëntenraad ETZ 2022

Elles Baatje	lid
Ans Kuijpers	lid tot 1 juli 2022
Joost van Loon	secretaris/penningmeester
Margriet van Loon	lid
Marijke Megens	voorzitter
Dirk Jan van Putten	lid
Miranda van Riel	lid tot 1 november 2022
Daniëlle Robijns	lid
André Schalken	lid
Rijk Vlaanderen	lid per 1 augustus 2022
Véronique van der Schoof	ambtelijk secretaris