



**Clëntenraad ETZ**  
Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis

**Jaarverslag 2021**

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Doel/visie/werkwijze</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Visie	4
1.3. Werkwijze	4
<b>2. Thema's Cliëntenraad in 2021</b>	<b>5</b>
2.1. Kwaliteit & Veiligheid	5
2.2. Patiëntparticipatie	5
2.3. Inhalen reguliere zorg	7
2.4. Kwetsbare oudere patiënt	8
2.5. Bezoekersregeling	8
2.6. Digitale zorg	9
2.7. Nieuwbouw/herstructurering van het ETZ	10
2.8. Privacy	10
<b>3. Overige aandachtspunten/activiteiten</b>	<b>11</b>
3.1.1. Overleg Raad van Bestuur	11
3.1.2. Overleg Raad van Toezicht	11
3.2. Overleg Gremia	12
3.3. Samenwerking met MSB	13
3.4. Financiën	13
<b>4. Uitgebrachte adviezen</b>	<b>14</b>
<b>5. Samenstelling Cliëntenraad</b>	<b>14</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Cliëntenraad ETZ.

Een jaar waarin wij, als Cliëntenraad, afscheid hebben moeten nemen van onze dierbare voorzitter Tineke Vanloo die helaas veel te vroeg is overleden. Wij zijn, net als haar naasten, enorm verdrietig over dit grote verlies maar ook dankbaar dat we haar hebben leren kennen als een fijn mens, een echte doorzetter en een niet aflatend optimist.

Tineke heeft aan het begin van het jaar een grote bijdrage geleverd aan de herziening van de onze statuten en huishoudelijk reglement vanuit veranderde wetgeving en daar zijn we haar zeer dankbaar voor.

Na het uiterst lastige eerste coronajaar 2020 hebben we ons gelukkig weer kunnen richten op de bredere thema's binnen het ziekenhuis. Daarbij hebben we natuurlijk ook de corona ontwikkelingen op de voet gevolgd. We hebben steeds meer ervaring opgedaan in digitaal overleggen met elkaar en met de contactpersonen binnen het ziekenhuis. Daarmee is de jaarplanning, die wij hadden opgesteld, redelijk uitgevoerd.

Onderwerpen als het inhalen van de reguliere zorg, bezoekersbeleid, kwaliteit & veiligheid, digitalisering, privacy van de patiënt, vastgoedontwikkeling op het terrein van locatie ETZ Elisabeth, de functie van locatie ETZ Waalwijk en patiëntparticipatie hebben onze aandacht gehad. We hebben over al deze onderwerpen gesproken met de Raad van Bestuur, de Verpleegkundige Advies Raad (VAR), de Verenigde Medische Staf (VMS), de klachtenfunctionarissen en de medewerkers van ETZ die verantwoordelijk zijn voor kwaliteit, veiligheid en leren in de praktijk.

Dit jaarverslag geeft een weergave van al deze werkzaamheden, overleggen en acties. Overleggen waarin wij steeds het standpunt van de cliënt (en dus de patiënt) centraal hebben gesteld.

Namens de Cliëntenraad wil ik langs deze weg onze waardering uitspreken voor alle medewerkers van ETZ. Voor de wijze waarop zij, ook in 2021, met niet aflatende motivatie en inzet de coronacrisis te lijf zijn blijven gaan. En voor de wijze waarop de samenwerking met de Cliëntenraad ook in moeilijke tijden vorm is blijven houden.

Gedurende 2021 heeft verversing van de Cliëntenraad plaatsgevonden en met ingang van 1 januari 2022 is een nieuwe voorzitter gestart als opvolger van Tineke en zijn twee nieuwe leden gestart.

Namens alle leden van de Cliëntenraad,

Rob Senden,  
voorzitter CR (ad interim)

# 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, 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 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, de Verpleegkundige Adviesraad 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 2021

### 2.1. KWALITEIT & VEILIGHEID

De Cliëntenraad is bijgepraat over het programma 'Leren van de Praktijk' door de nieuw aangestelde Programmamanager. Zij heeft de Cliëntenraad een toelichting gegeven op het plan van aanpak. Door personele wisselingen en corona is er uitstel geweest van dit plan. Toch zijn er stappen gemaakt om de kwaliteit van zorg richting de patiënt in de hele organisatie verder te verbeteren. De Cliëntenraad juicht het toe dat twee leden van de Raad van Bestuur vier pilotbezoeken per jaar doen met als onderwerp patiëntkwaliteit en veiligheid. Op het niveau van organisatie en afdeling is de terugkoppeling verbeterd naar zowel medewerkers als patiënt. De Cliëntenraad is verheugd dat een aantal medisch managers ambassadeur is voor kwaliteit en veiligheid en plaatsneemt in het kwaliteitsteam.

#### **Klachtenbemiddeling**

Een afvaardiging van de afdeling Klachtenbemiddeling heeft, zoals elk jaar, in de vergadering van de Cliëntenraad het jaarverslag 2020 toegelicht. Er werden in 2020 ongeveer 220 klachten minder geregistreerd ten opzichte van 2019. Tijdens de eerste coronagolf werden er gedurende 9 weken nagenoeg geen klachten gemeld. In die periode zijn gelukkig wel 140 suggesties door klachtenfunctionarissen verwerkt, die betrekking hadden op coronazorg. De wens van patiënten en zorgverleners om met elkaar in gesprek te gaan bij onvrede is onverminderd aanwezig geweest. Dit gebeurde ook deels via Teams wat de drempel verlaagt voor een goed gesprek bij een klacht. De Cliëntenraad was tevreden met de klachtenrapportage, de inzet en verdere professionalisering van de afdeling Klachtenbemiddeling.

De klachtenfunctionarissen hebben een adviserende en signalerende rol. Ze gaan in gesprek met het management over de aantallen en het soort klachten en hieruit voortvloeiende verbeteracties. De Cliëntenraad heeft zowel met de klachtenfunctionarissen als met de Raad van Bestuur besproken hoe de aandachts- en verbeterpunten uit het jaarverslag worden opgepakt.

#### **Patiëntveiligheidsweek**

Helaas kon de Patiëntveiligheidsweek in de week van 29 november 2021 door verscherpte coronamaatregelen niet doorgaan. De bedoeling was dat in deze week extra aandacht geschonken zou worden aan diverse thema's die te maken hebben met veiligheid zoals handhygiëne, overdracht patiëntgegevens, informatieveiligheid en medicatie. Eén dag zou in zijn geheel gewijd worden aan het thema Patiëntparticipatie. Het idee was dat de Cliëntenraad op de drie ETZ-locaties de patiënten zou benaderen met de vraag wat men verstaat onder veilige zorg. Nu dit niet mogelijk was, is ervoor gekozen om deze vraag in december 2021 aan het patiënten panel te stellen. De Cliëntenraad gaat met de input van het panel in 2022 aan de slag. ETZ is van plan om in 2022 de uitgestelde Patiëntveiligheidsweek doorgang te laten vinden.

### 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**

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Werkgroep Patiëntparticipatie binnen ETZ. Vanwege de coronamaatregelen is de deelname van de Cliëntenraad aan deze werkgroep, net als in 2020, helaas beperkt gebleven. De Cliëntenraad organiseerde wel samen met de Werkgroep Patiëntparticipatie de jaarlijkse "What Matters To You"-dag.

## What Matters To You dag 2021

Op deze dag wordt traditioneel 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 de zorgverlener de patiënt uit om hierover met elkaar het gesprek aan te gaan. Vanwege de coronamaatregelen gebeurde het stellen van deze vraag afgelopen jaar schriftelijk en werd de vraag anders gesteld. Door middel van het invullen van een complimentenkaart, werd aan patiënten en hun naasten gevraagd welke afdeling of medewerker iets extra's voor hen had gedaan. Bijvoorbeeld waardering voor een klein gebaar, steun of een onverwachte attentie van een zorgverlener. Oftewel "wie of wat was belangrijk voor jou?"

De complimentenkaartjes zijn uitgedeeld op de afdelingen en in de grote hal voor de bezoekers van de poliklinieken. Bezoekers van de poliklinieken hingen hun kaartje in een grote complimenten-boom in de centrale hal. Daarnaast werd de vraag gesteld via het patiënten panel van ETZ. Naast het oorspronkelijke doel van de "What Matters To You"- dag, wilde de Werkgroep Patiëntparticipatie en de Cliëntenraad hiermee ook de medewerkers van ETZ een steuntje in de rug geven in deze moeilijke tijd. In totaal werden ruim 500 complimenten opgehaald. Deze zijn gedeeld met de afdelingen en de individuele medewerkers.

### Een greep uit de complimenten

- ◇ "Het zijn allemaal toppers! Zeker in deze tijd!"
- ◇ "Ze stellen je erg op je gemak, zijn vriendelijk en geven goed advies voor je naar huis gaat."
- ◇ "Een medewerker nam de moeite om zelf bij te houden wanneer er een afspraak ingepland kon worden in plaats van mij iedere dag te laten bellen"
- ◇ "Dank je wel dat jullie 24 uur per dag klaar staan voor dringende en niet dringende vragen."
- ◇ "Medewerkster bleef bij me tot alle klachten van duizeligheid verdwenen waren en desinfecteerde het looprek waarmee ik naar de uitgang van het ziekenhuis kon lopen."
- ◇ "Ik ben een maand opgenomen geweest, de ervaring die ik opgedaan heb was voor mij of ik in een 10 sterren hotel lag!!!"
- ◇ "Met de hevige sneeuwval had ik een afspraak in de ochtend. Er reden geen bussen of taxi's en daarom ben ik gaan lopen. Van degene die de ogen druppelt en voorwerk doet, kreeg ik meteen een kopje koffie. Zo lief."
- ◇ "Voor de mensen die het eten rondbrengen een dikke pluim!"



Complimentenboom in de centrale hal op locatie ETZ Elisabeth

## **Patiënten Panel**

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

In 2021 is er vijf keer een uitvraag gedaan.

1. Maart 2021, vragen over digitalisering van zorg naar aanleiding van een onderzoek door een student bij het Adviesbureau.
2. April 2021, vragen over digitalisering van zorg. Een aanvullende vragenlijst waar het patiëntpanel zich voor had opgegeven naar aanleiding van een onderzoek door een student van het Adviesbureau. De resultaten zijn beschreven in een artikel: [Patiënt centraal bij overgang naar digitale zorg - Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis \(etz.nl\)](https://www.etz.nl/patiënt-centraal-bij-overgang-naar-digitale-zorg-elisabeth-tweesteden-ziekenhuis)
3. Juni 2021, vragen in het kader van de What Matters To You dag. Dit was in de vorm van een Complimentenboom. Veel positieve en dankbare berichten van patiënten aan alle medewerkers in de zorg.
4. September 2021, vragen over de planhorizon en inzien van notities in MijnETZ en het gebruik van sociale media.
5. November 2021, twee vragenlijsten, waarvan één over aanmelding voor meedenken over folders voor kwetsbare ouderen en één over de uitvraag van de Cliëntenraad over de gewenste thema's voor de jaaragenda 2022.

De uitkomsten van deze vragenlijsten zijn besproken in de Cliëntenraad en daaruit voortvloeiende acties verder opgepakt. Ook zal de Cliëntenraad op basis van de uitkomst van de vragenlijst in november 2021 de nieuwe thema's bepalen voor 2022.

## **Communicatie met patiënten en bezoekers**

De Cliëntenraad had graag in 2021 veel meer persoonlijk en zichtbaar in de ziekenhuizen willen zijn met een stand en een banner. Helaas gooide corona ook hier roet in het eten. De bedoeling was om aan patiënten vragen te stellen over hun beleving van zorg, aandacht en duidelijke communicatie van het ziekenhuis. Daarnaast wilde men ook vragen stellen over ervaringen van wachttijden bij afspraken of gebruik van MijnETZ patiënten-portaal.

### **2.3. INHALEN REGULIERE ZORG**

Het inhalen van de reguliere zorg naar aanleiding van de coronacrisis was voortdurend een belangrijk aandachtspunt voor de Cliëntenraad. Gedurende het eerste halfjaar van 2021 was het niet mogelijk om binnen ETZ de reguliere zorg in te kunnen halen in verband met onder andere beperkte OK-capaciteit. Met name voor de zorg, die langer dan 6 weken kon worden uitgesteld (klasse 4 en 5 zorg), was er een enorme achterstand.

De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg gehad met de Raad van Bestuur en de Verenigde Medische Staf over de actuele situatie, het opschalen van de reguliere zorg en het belang en noodzaak hiervan benadrukt. Ook zijn de stappen besproken die het ETZ heeft gezet om de uitgestelde zorg weer te kunnen opstarten.

De Cliëntenraad begrijpt overigens ook dat tegelijkertijd de acute zorg en veiligheid in het ziekenhuis centraal staan voor de medewerkers en de bestuurders. Het inhalen van de reguliere zorg is een moeilijke klus, waarbij ook hier capaciteit ontbreekt en het aankomt op maatwerk met alle aanwezige beperkingen. De Cliëntenraad bewaakt nu vooral hoe er wordt gecommuniceerd met de achterban.

## **2.4. KWETSBARE OUDERE PATIENT**

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Werkgroep Kwetsbare Ouderen binnen ETZ.

In 2021 heeft het thema "De kwetsbare oudere patiënt" nadrukkelijk op de agenda gestaan. Op de SEH (Spoed Eisende Hulp) is een project uitgerold om, aan de hand van een screeningsinstrument delier, tijdens de opname van een patiënt te screenen op preventie om delier te herkennen of voorkomen. Dit was in samenwerking met verpleegkundigen van Thebe en de Wever. Het SEH-personeel is hiervoor geschoold en er is ook een transferverpleegkundige aanwezig.

ETZ heeft in 2021 zijn geriatrische trauma-unit verplaatst, waar kwetsbare ouderen na (o.a.) een heupoperatie verblijven. Hier zijn ook geriatrische verpleegkundigen werkzaam en/of worden geschoold. Het geeft de mogelijkheid om de zorg voor ouderen in het ETZ centraal aan te pakken. De geriater is nu de hoofdbehandelaar.

Bij ontslag van de patiënt komt nu de wijkverpleegkundige een dag voor het ontslag naar het ziekenhuis voor een warme overdracht.

De Cliëntenraad onderzocht of er aandacht is voor goede voeding voor de kwetsbare oudere patiënten. In een project in Tilburg West draait een samenwerking tussen de gemeente, huisartsen, thuiszorg, GGZ, ETZ, etc. en wordt hiermee ervaring opgedaan. De thuiszorg gaat langs bij mensen bij specifieke indicaties. Bij deze huisbezoeken is onder andere aandacht voor de voedingstoestand. Bijvoorbeeld als bekend is dat iemand opgenomen moet gaan worden en betreffende persoon valt onder de inclusiecriteria voor huisbezoek vraagt men informatie van het ziekenhuis op. Het ziekenhuis levert dan onder andere de SNAQ-score aan. Dit is het instrument dat ETZ gebruikt om ondervoeding vast te stellen. Op het moment dat de SNAQ-score afgenomen is, heeft de thuiszorg een goede aanwijzing of er sprake is van ondervoeding en kan dan met de betreffende persoon samen bezien welke interventies verstandig zijn.

De Kwaliteitsraad van het ETZ heeft de Werkgroep Kwetsbare Ouderen gevraagd hun visie op de gewenste verpleegkundige expertise te verspreiden in een kaderbrief, opdat deze breder gedragen gaat worden in het gehele ziekenhuis. De zorg voor de oudere kwetsbare patiënt staat dus nadrukkelijker op de agenda. Helaas is door corona de geplande thema-avond geriatricie doorgeschoven naar het voorjaar 2022.

Een ander onderwerp van overleg was de opkomst van digitalisering zoals de app en digitale consulten voor de ouder wordende patiënt.

## **2.5. BEZOEKERSBELEID**

Vanwege de coronamaatregelen golden in 2021 helaas ook beperkingen voor bezoekers. De Cliëntenraad heeft begrip voor de keuzes die de Raad van Bestuur hierin heeft moeten maken. Maar tegelijkertijd realiseert de Cliëntenraad zich dat dit grote gevolgen heeft voor patiënten en hun naasten. Als je voor een afspraak in het ziekenhuis bent, heb je graag een partner, kind of andere naaste bij je. Wanneer je bovendien in het ziekenhuis bent opgenomen is het fijn als familie, vrienden en kennissen op bezoek kunnen komen. De coronamaatregelen maakten bezoek helaas slechts in beperkte vorm mogelijk. De Cliëntenraad is van mening dat in geval van geboorte, ernstige ziekte en overlijden er uitgebreidere mogelijkheden voor bezoek moeten zijn. De Cliëntenraad voerde afgelopen jaar regelmatig het gesprek met de Raad van Bestuur over het bezoekersbeleid.



## 2.6. DIGITALE ZORG

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Werkgroep MijnETZ binnen ETZ. Het patiënten portaal MijnETZ krijgt een steeds prominentere rol in de zorg. Met de ingezette versnelling van digitalisering als gevolg van corona zal de komende jaren nog meer ingezet gaan worden op digitalisering, zowel in en buiten het ziekenhuis. Hoe gaat het nu, wat kan er beter en hoe komen we van nu naar de toekomst?

ETZ wil via het patiënten-portaal MijnETZ de patiënt actiever betrekken bij zijn zorgproces door onder andere het patiënten-portaal MijnETZ verder (door) te ontwikkelen. Corona heeft ertoe bijgedragen dat er een versnelling plaatsvond van de digitalisering van de zorg en dus ook van MijnETZ. Gezien de snelheid maar vooral ook de noodzaak van bepaalde digitale ontwikkelingen heeft de Werkgroep MijnETZ in 2021 wederom kritisch gekeken naar aanvullende mogelijkheden. De functies binnen MijnETZ worden daarom steeds verder uitgebreid.

Digitale ondersteuning van de patiënt ziet men terug in onder andere eenvoudigere aanmelding via DigiD en inzage in data en brieven via MijnETZ. Daarnaast streeft ETZ naar een optimale samenwerking. Dit houdt in dat de patiënt makkelijk een bericht kan sturen, een afspraak inplant en digitale vragenlijsten beantwoordt.

Overige ontwikkelingen:

- Er zijn in 2021 verbeteringen aangebracht die de gebruiksvriendelijkheid van MijnETZ hebben vergroot.
- Medewerkers zijn geschoold zodat ze de patiënt beter ondersteunen in het gebruik van MijnETZ en hier zelf ook meer gebruik van maken.
- Gekoppeld aan het 1,5 meter project dat het toegangsbeleid heeft gedefinieerd is er in 2021 gestart met E-checkin en Hello Patiënt. Hierdoor kan de patiënt voor aankomst in het ziekenhuis een afspraak online voorbereiden en online inchecken.
- Er is gestart met het project digitale zorgpaden om met behulp van Care Companion een eerste zorgpad voor de MDL (Maag, Darm en Lever) uit te bouwen. Hierdoor heeft de patiënt (digitaal) inzicht in zijn persoonlijke zorgpad.
- Het ziekenhuis breed uitrollen van Integratie van Teams in MijnETZ, zodat zorgverlener en patiënt via MijnETZ kunnen videobellen.
- Er is een start gemaakt met updaten en toekomstbestendig maken van de instructiefilmpjes rondom MijnETZ (analyse uitgevoerd).
- De route tot mogelijkheid van het opvragen van het medisch dossier is vereenvoudigd.
- Het patiënten-panel is geraadpleegd voor diverse thema's op het gebied van MijnETZ, zoals het inzien van verslagen en het plannen van afspraken.

Om een beeld te geven van het gebruik van MijnETZ, hieronder een aantal cijfers:

- Eind december 2021 zijn er ruim 128.000 patiënten live op MijnETZ; dat is 56% van de patiënten die afspraken hebben op de poli, in 2020 zat dit aantal nog onder de 100.000.
- Er loggen maandelijks ruim 35.000 patiënten in.
- Ongeveer de helft van de patiënten gebruikt DigiD om in te loggen.
- Ruim een kwart van de patiënten gebruikt de mobiele app MyChart, die toegang geeft tot MijnETZ.
- Maandelijks worden er tussen de 2.500 en 3.000 berichten gestuurd door patiënten met algemene vragen.
- Maandelijks zijn er rond de 900 aanvragen voor herhaalmedicatie via MijnETZ.
- In december 2021 werden er ruim 6.300 vragenlijsten ingestuurd.

Het verder uitbreiden van functies binnen MijnETZ wordt gedaan samen met andere betrokken teams, afdelingen en commissies, waarbij het belang en de gebruikersvriendelijkheid voor de patiënt telkens centraal staat.

## **2.7. NIEUWBOUW/HERSTRUCTURERING VAN HET ETZ**

De Cliëntenraad is regelmatig met twee personen als vertegenwoordiging betrokken bij de besprekingen over de vorderingen van de nieuwbouw van ETZ op het terrein van het Elisabeth Ziekenhuis. De Cliëntenraad heeft een bijdrage geleverd aan het Programma van Eisen en heeft meerdere malen de aandacht voor de patiënt bij de bouwplannen naar voren gebracht. Hierbij ging het onder andere over adviezen voor meer eenpersoonskamers in verband met de privacy, de loopafstand van de parkeergarage naar het nieuwe gebouw en de transporten van bedlegerige patiënten door de publieke ruimten.

De publicatie door de Raad van Bestuur in het Brabants Dagblad van oktober 2021 over het volwaardig garanderen, met mogelijke nieuwbouw van het Ziekenhuis Waalwijk, heeft met name positief vertrouwen gewekt in het gebied van de Langstraat en Land van Heusden en Altena met ruim 115.000 adherenten. De daadwerkelijke ontwikkelingen zullen door de Cliëntenraad in 2022 nauwgezet worden gevolgd.

## **2.8. PRIVACY**

De Cliëntenraad heeft meegedaan aan een observatieronde in de praktijk op de locatie ETZ Elisabeth. Hierbij werd uit facilitair perspectief naar de mate van privacy gekeken. Bijvoorbeeld bij de balies op de poliklinieken, de balies om de medicatie van de patiënt bij te werken (medicatieverificatie-balies), de meer-persoonskamers en de gedeelde badkamer bij eenpersoonskamers. Daarnaast zijn mogelijke verbeteracties besproken.

De Cliëntenraad heeft meerdere malen het belang van de privacy en eenpersoonskamers benadrukt bij de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad is dan ook blij dat in de nieuwbouw met name eenpersoonskamers met eigen badkamer zullen komen.

### 3. Overige aandachtspunten/activiteiten

#### 3.1.1 Overleg Raad van Bestuur

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 uitgestelde zorg weer te kunnen op te starten.

De Raad van Bestuur informeert de Cliëntenraad naar tevredenheid met een uitgebreide presentatie die vervolgens uitvoerig wordt besproken in het overleg.

Vanaf de eerste coronacrisis in maart 2020 voert de Cliëntenraad elke maand telefonisch overleg met een lid van de Raad van Bestuur. De Cliëntenraad wordt dan bijgepraat over de laatste ontwikkelingen vanuit de organisatie. Er is voldoende ruimte om vragen te stellen en waar nodig ook feedback te geven. De Cliëntenraad ervaart dit overleg als constructief.

De volgende onderwerpen zijn daar besproken en/of vragen over gesteld:

- Met betrekking tot corona: De stand van zaken op dat moment.
- Aantal bedden bestemd voor corona, hoeveel patiënten op de IC.
- Druk op de beddenafdeling: Hoeveel afdelingen puur voor corona, hoeveel nog voor reguliere zorg.
- Acute zorg stand van zaken.
- Stand van zaken van uitgestelde zorg en behandelingen.
- Wel of niet vastlegging of patiënten gevaccineerd zijn.
- Bezoekersregelingen inclusief maximale bezoekersaantallen.
- Mondkapjesplicht.
- Entree van de ziekenhuizen en controle.
- Samenwerking met andere ziekenhuizen.
- Ziekteverzuim en werkdruk.
- Videobellen en digitale consulten.

#### 3.1.2 Overleg Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft periodiek overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Dit lid van de RvT sluit aan bij de vergadering van de Cliëntenraad en bij de gezamenlijke vergadering van de Raad van Bestuur met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad en het lid van de RvT bespreken samen de actuele ontwikkelingen vanuit de Raad van Toezicht en vanuit de Cliëntenraad.

### **3.2. Overleg Gremia**

#### **VAR (Verpleegkundige Adviesraad)**

De Cliëntenraad heeft met de VAR gesproken over een aantal ontwikkelingen onder andere:

- De kwaliteit van zorg tijdens de corona-periode is onder de loep genomen en alle zorginstructies en protocollen opnieuw doorgenomen en op elkaar afgestemd.
- Nazorgprogramma voor de verpleegkundigen in de coronacrisis waarin de verpleegkundigen worden begeleid.
- Transitie VAR naar VSB (Verpleegkundig Stafbestuur) in het kader van de professionalisering van de verpleegkundige beroepsgroep. Ook in de coronacrisis is de rol van de verpleegkundige zeer belangrijk geweest. De VAR wil eerder betrokken worden door de Raad van Bestuur als het gaat om relevante onderwerpen. De Cliëntenraad juicht deze ontwikkeling toe.
- Voorstel om de verpleegkundige verslaglegging meer samen met de patiënt te gaan doen, voor een goede interactie tussen zorgverlener en patiënt.

#### **VMS (Verenigde Medische Staf)**

De Cliëntenraad heeft regelmatig contact met het stafbestuur van VMS. Besproken onderwerpen zijn:

- De aanhoudende zorgelijke effecten van uitgestelde zorg, ook in 2021.
- Effecten van de voortdurende corona-situatie op het ETZ.
- De zorg rondom het op peil houden van personeel in het ziekenhuis en in het bijzonder de IC's.
- Stand van zaken scholing gesprekstechnieken voor medisch specialisten.
- Kwaliteit & Veiligheid.
- Digitaal overleg tussen medisch specialist en patiënt.
- Rookvrij ETZ wat in 2022 weer opgepakt wordt.

#### **OR (Ondernemingsraad)**

Er heeft in 2021 één keer een oriëntatiegesprek plaatsgevonden tussen de Cliëntenraad en de OR. Het plan is om het komend jaar het overleg op meer regelmatige basis voort te zetten.

### **3.3. Samenwerking met MSB (Medisch Specialistisch Bedrijf)**

Het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) van ETZ heeft in 2021 een verzoek bij de Cliëntenraad ingediend om een mogelijk samengaan te onderzoeken. Het MSB is vanaf 1 januari 2020 namelijk wettelijk verplicht om een eigen Cliëntenraad te installeren en heeft de voorkeur gegeven aan een samengaan met de bestaande Cliëntenraad van het ETZ.

Een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad heeft de eerste oriënterende gesprekken gehad met een vertegenwoordiging van het MSB. Deze besprekingen hebben eind 2021 nog niet geleid tot een wederzijdse overeenstemming. Het vervolg zal in 2022 worden gezien. De verwachting is wel dat een samengaan onder bepaalde condities zeker mogelijk is. Een samenwerking tussen de Cliëntenraad en het MSB is voor alle Nederlandse ziekenhuizen nieuw, dus rede te meer om hier zorgvuldig mee om te gaan.

### **3.4. Financiën**

De Cliëntenraad werd door middel van management-rapportages door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de financiële gang van zaken van ETZ. De Cliëntenraad heeft voldoening over het bereikte resultaat mede dankzij de belangrijke financiële overheidssteun voor de corona-kosten. Ook heeft de Cliëntenraad geconstateerd dat er een lagere opbrengst is van onder andere de parkeertarieven. De Cliëntenraad heeft aan de Raad van Bestuur aangegeven, in de vorm van een ongevraagd advies, dat dit gegeven geen reden mag zijn om de parkeertarieven te verhogen. Immers de ziekenhuisbezoeker heeft geen enkele corona-vergoeding van de overheid ontvangen maar werd met een veelvuldig bezoek aan het ziekenhuis, al dan niet op bezoek bij een familielid met corona, wel 2 tot 3 keer per dag verplicht parkeergeld te betalen.

## 4. Uitgebrachte adviezen

De CR heeft op 9 juni 2021 een positief advies uitgebracht over de fusie tussen de laboratoria klinische pathologie van Bravis en ETZ.

## 5. Samenstelling Cliëntenraad ETZ 2021

Elles Baatje	lid
Jeanne Buitenhuis	lid
Joost van Loon	lid
Marijke Megens	lid per 1 december 2021
Dirk Jan van Putten	lid per 1 juli 2021
Miranda van Riel	lid
Daniëlle Robijns	lid
André Schalken	lid
Rob Senden	vicevoorzitter tot 1 juni 2021   voorzitter per 1 juni 2021
Tineke Vanloo	voorzitter tot 1 juni 2021
Tini Voogd	secretaris/penningmeester   vicevoorzitter per 1 juni 2021
Véronique van der Schoof	ambtelijk secretaris