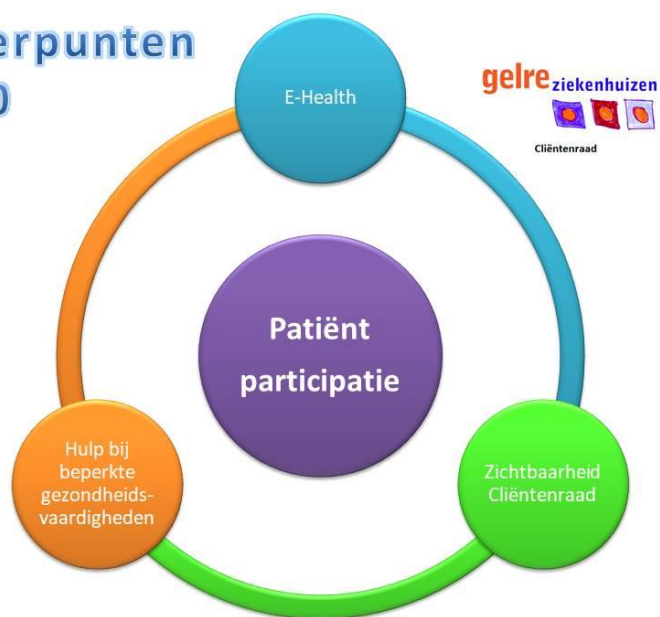

Jaarverslag 2020

Cliëntenraad Gelre ziekenhuizen

**Speerpunten
2020**



1 Inleiding

Menig jaarverslag over 2020 zal beginnen met de opmerking dat het een bijzonder jaar is geweest in verband met de Corona of Covid19 pandemie. Zo ook het jaarverslag van de cliëntenraad (CLR).

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad Gelre ziekenhuizen 2020. Met dit jaarverslag leggen we als cliëntenraad verantwoording af van onze cliëntenvertegenwoordiging aan de Raad van Bestuur van Gelre ziekenhuizen in 2020.

De leden van de cliëntenraad:

- Annemiek Littooi
- Berry van Bruchem
- Ewoud Remmelts (voorzitter)
- Joop Keuls (afgetreden per 01-01-2021)
- Leo van den Heuvel (vicevoorzitter)
- Martijn Hofman (secretaris)
- Wilma van Veldhuizen

Secretaresse cliëntenraad:

- Brigitte van West

Opgesteld door Ewoud Remmelts (voorzitter) en Martijn Hofman (secretaris).

2 De cijfers

Het is gangbaar dat in een jaarverslag een aantal cijfers worden opgenomen. De cliëntenraad van Gelre ziekenhuizen:

- Telt 7 leden.
- Heeft uit haar midden een dagelijks bestuur van drie leden gekozen, te weten de voorzitter, vicevoorzitter en de secretaris.
- Heeft in 2020 elf keer als raad vergaderd, waarvan zeven keer digitaal op afstand.
- Heeft het dagelijks bestuur in 2020 zeven keer vergaderd met de Raad van Bestuur voor de reguliere gang van zaken en daarnaast wekelijks in de 1^e golf tot maandelijks daarna specifiek m.b.t. de corona / covid19 crisis.
- Heeft tien adviesaanvragen ontvangen en daarop advies gegeven.
- Heeft één keer een ongevraagd advies gegeven m.b.t. een herbenoeming van eigen leden.
- Heeft tijdens een studiedag haar eigen functioneren geëvalueerd.

3 Realisatie

Het is moeilijk om specifiek te omschrijven wat een cliëntenraad nu echt heeft bereikt. Hoe was het gegaan zonder cliëntenraad? Het gevaar ligt op de loer om alleen in algemeenheden te vervallen. Hierbij een aantal concrete punten aan de hand van de door de raad benoemde speerpunten die allemaal betrekking hebben op het thema Patiëntparticipatie:

- E-Health
- Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden
- Zichtbaarheid cliëntenraad

3.1 Bedrijfskundig managers

Twee keer per jaar heeft een afvaardiging van de cliëntenraad gesproken met de individuele bedrijfskundig managers. Dit heeft de CLR een beter inzicht gegeven in wat het strategische beleid betekent voor de uitvoering van zorg bij Gelre ziekenhuizen. Tijdens deze gesprekken is specifiek stilgestaan wat binnen de betreffende zorgeenheden gedaan wordt en wat gedaan kan worden op de genoemde drie speerpunten.

3.2 Deelname project- en programmagroepen

Om meer inbreng te hebben op patiëntparticipatie heeft de CLR opnieuw deelgenomen aan projectgroepen. De CLR afvaardiging in de Centrale Commissie Kwaliteit (CCK) en de Programmagroep Patiëntparticipatie zijn beiden in 2020 gecontinueerd. Daarnaast heeft de CLR een lid afgevaardigd in de Kerngroep Locatieprofielentraject om zo betrokken te zijn bij één van de belangrijkste ontwikkelingen van Gelre ziekenhuizen. Er is afgesproken dat de deelname aan de project- en programmagroepen geen invloed heeft op het officiële advies- of instemmingstraject zodat de CLR altijd een eigen afweging kan maken op het moment dat er een advies of instemming wordt gevraagd.

3.3 Externe contacten

De cliëntenraad heeft diverse informele contacten gehad met andere cliëntenraden. Onder andere door deelname aan een onderzoek over de relatie tussen RvT en CLR.

3.4 Raadpleging Achterban

De cliëntenraad heeft diverse informele contacten gehad met cliënten. Hoewel de CLR nooit ingaat op individuele situaties zijn we wel blij met signalen van cliënten die een algemeen beeld geven van wat er goed gaat en wat er beter kan. In enkele gevallen zijn naar aanleiding daarvan vragen gesteld aan de Raad van Bestuur. In één situatie heeft dit aanleiding gegeven om het aandachtsgebied 'Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden' uit te breiden met aandacht voor patiënten die bijvoorbeeld door angst de vaardigheid missen om naar het ziekenhuis / de behandeling te komen.

In overleg met de projectgroep patiëntparticipatie heeft de CLR de mogelijkheid gekregen om vragen voor te leggen aan het patiëntenpanel. Alhoewel het instrument in het verslagjaar 2020 tot de beschikking stond, heeft de CLR geen concreet gebruik gemaakt van het panel. Voor het komende jaar (2021) biedt het panel goede mogelijkheden om vragen aan de achterban van de CLR voor te leggen. Daarmee wordt het dilemma van de cliëntenraad, dat er geen direct overleg gevoerd wordt met de achterban, deels opgelost. Nagegaan zal moeten worden welke andere mogelijkheden benut kunnen worden om het contact met de achterban te versterken. Om dit verder vorm te geven gaat de CLR actief op zoek naar een nieuw lid met communicatie als aandachtsgebied om de vacature op te vullen die op 1-1-2021 zal ontstaan.

3.5 Studiedag

De studiedag in 2020 heeft zich gericht op de volgende drie onderdelen:

- A. Wat betekenen de ontwikkelingen (zie Toekomstwijzer Ziekenhuiszorg) voor Gelre?
- B. Wat zijn de Rechten en plichten voor onze CLR die volgen uit de wet Wmcz 2018?
- C. Wat betekenen de ontwikkelingen en de wet Wmcz 2018 voor de belangrijke speerpunten die de CLR in 2021 wil gaan oppakken?
- D. Welke afspraken maken we als CLR voor 2021 en hoe gaan we daar zo concreet mogelijk mee aan de slag?

Naar aanleiding daarvan is afgesproken om ook in 2021 door te gaan met de speerpunten E-Health, Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden en Zichtbaarheid cliëntenraad waarbij het laatste speerpunt niet alleen zal staan in het teken van communicatie van de cliëntenraad naar de cliënten maar ook juist van het ophalen van wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers naar de cliëntenraad.

3.6 Jaarlijks overleg met de klachtencommissie

In het jaarlijkse overleg met de voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie is gesproken over de aard van en het aantal klachten tegen de organisatie en personen werkzaam in het ziekenhuis.

3.7 Uitnodiging feedback te geven op het functioneren van de Raad van Bestuur

De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de door de Raad van Bestuur geïnitieerde 360 graden feedbackronde ten behoeve van zijn jaargesprek met de Raad van Toezicht.

3.8 Deelname aan het jaarlijkse overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De cliëntenraad heeft deelgenomen aan het jaargesprek van IGJ met de Raad van Bestuur van Gelre. In het gesprek wordt tevens nagegaan of de CLR voldoende mogelijkheden krijgt van het bestuur om de belangen van de cliënten te behartigen.

4 Verdere ontwikkelingen

Verdere ontwikkelingen zoals het plan voor 2021 zullen weer worden gepubliceerd op onze internetpagina: [Cliëntenraad | Gelre ziekenhuizen](#).