

Jaarverslag Patiëntenadviesraad 2008

Interne aangelegenheden PAR

De samenstelling van de patiëntenadviesraad (PAR) is halverwege 2008 gewijzigd.

De heer E. van Loveren heeft zijn lidmaatschap van de PAR beëindigd omdat dit niet meer te combineren was met zijn nieuwe baan. Zijn plaats was echter niet zo maar opgevuld. Eind 2008 is de opvolging per januari 2009 geregeld.

De PAR heeft in dit verslagjaar negen keer vergaderd. In 2007 is besloten om de vergaderfrequentie te verhogen tot één keer per maand, dit vanwege de steeds voller wordende agenda. Uitgezonderd de maanden juli en augustus is bijna maandelijks vergaderd. Afwisselend worden deze bijgewoond door de portefeuillehouder van de Raad van Bestuur (5x) of de Manager Facilitair Bedrijf & Vastgoed. Daarnaast kunnen per onderwerp functionarissen worden uitgenodigd voor een toelichting.

In mei heeft de jaarlijkse studiedag plaatsgevonden. De PAR heeft besloten een eigen prioriteiten- en actieplan 2009-2010 op te stellen. Tijdens de heidag is een eerste aanzet gegeven.

De PAR heeft een aantal onderwerpen hoge prioriteit gegeven. In 2009 en 2010 zullen deze onderwerpen de benodigde aandacht krijgen. Begin 2009 zal het plan worden gecompleteerd met een visie en gerichte acties. Hierover zal worden gecommuniceerd met de verschillende bedrijfsonderdelen in de Sint Maartenskliniek. Een aantal punten dat door de PAR is genoemd is overgenomen in de Kaderbrief 2009 die door de Raad van Bestuur is opgesteld. Van daaruit zijn de punten terecht gekomen in de jaarplannen van de centra.

Nieuwe wetgeving

De PAR realiseert zich dat wellicht in 2009 de wetgeving inzake de rechten en plichten van patiënten zal worden aangepast. Vooruitlopend daarop heeft de voorzitter zich al enigszins georiënteerd op wat mogelijk gaat komen. Ook de consequenties voor de werkzaamheden van de PAR worden gevolgd. Indien nodig zal in 2009 de folder over de PAR aangepast worden.

PAR Maartenskliniek Woerden (MKW)

Sinds de komst van MKW boog de PAR in de Sint Maartenskliniek Nijmegen (SMK) zich ook over vraagstukken inzake de Maartenskliniek Woerden (MKW). Vanaf 1 februari 2008 heeft de Maartenskliniek Woerden echter een eigen PAR en zullen onderwerpen die MKW aangaan punt van overleg zijn tussen de directie MKW en de PAR MKW.

Rondom bepaalde onderwerpen en ten aanzien van de zorgcentra heeft de PAR vanuit haar midden contactpersonen gekozen. Op deze wijze hoopt de PAR haar aandacht en werkzaamheden te kunnen spreiden over de vele onderwerpen die worden voorgelegd. Tevens wil de PAR hiermee duidelijke aanspreekpunten vanuit de centra bewerkstelligen.

Jaarlijks heeft een delegatie van de PAR tweemaal een overleg met een delegatie van de OR. Over en weer worden ervaringen uitgewisseld en onderwerpen afgestemd.

Algemeen

Strategische koers Sint Maartenskliniek

In juni is in een discussie tussen Raad van Bestuur en PAR de nieuwe strategische koers besproken. Evenals met andere gremia in huis heeft ook de PAR haar mening kunnen geven over de drie belangrijkste thema's, te weten: productleiderschap, groei en specialist zijn. De PAR is van mening dat de SMK niet alleen zou moeten excelleren, maar ook oog moet hebben voor goede basiszorg en een prima interne en externe samenwerking en ketenzorg. Ten aanzien van de groei meent de PAR, dat dit gezien de ruimteproblematiek niet zomaar kan. Wellicht zou gekeken moeten worden naar de groei van een specifiek onderwerp, zoals een kinderkliniek. Bij het 'specialist zijn' zou de PAR kiezen voor specialist in houding & beweging en alle samenwerking die daarvoor nodig is en minder kijken naar allianties met andere specialistische instellingen.

Handleiding inter- en transculturele zorg 'Anders maar niet vreemd'

M. Heijnis, geestelijk verzorger heeft in een bijeenkomst toegelicht dat de handleiding is bedoeld voor medewerkers. Deze is tot stand gekomen n.a.v. signalen van medewerkers dat zij zich soms onthand voelen in de contacten met allochtone patiënten. Dit niet alleen door het taalprobleem, maar ook door gebrek aan kennis van de culturele achtergrond van deze patiënten. De PAR vindt de handleiding een uitstekend initiatief. Tevens is het concept-beleidsplan geestelijke verzorging besproken. Op verzoek van de PAR zullen in een verder uitgewerkt plan drie vragen worden meegenomen: a) wat heeft patiënt nodig en b) wat moet de patiënt weten en c) op welk wijze maken wij zingeving bereikbaar.

Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)

De landelijke aandacht voor het EPD is niet voorbij gegaan aan de PAR, maar tot nu toe is het onderwerp nog niet uitgebreid besproken. Wel meent de PAR dat de privacy-aspecten de aandacht behoeven van de PAR. Dit onderwerp wordt opgenomen in het prioriteiten- en actieplan 2009 - 2010.

Gastvrijheid

Evenals het voorgaande jaar is ook in 2008 een delegatie van de PAR betrokken bij de audit waarbij gastvrijheid in de Sint Maartenskliniek centraal stond. Ook in 2008 was de jury te spreken over de gastvrijheid in de SMK en zijn 4 **** uitgereikt. Daarnaast hebben vele overleggen over het onderwerp plaatsgevonden.

Restaurant

Door de grote aanloop is op sommige tijdstippen van de dag de capaciteit van het Rondeel te gering. De PAR is van mening dat het voorportaal dat bestemd is voor kunst, tijdelijk ook gebruikt moet kunnen worden voor het restaurant. Dat is later ook gebeurd.

Bedrijfstijdverlenging

Evenals in andere zorginstellingen wordt ook in de SMK nagedacht over uitbreiding van openingstijden. Enkele initiatieven zijn reeds doorgevoerd en in alle drie de zorgcentra kent men al een vorm van avondpoli. In 2007 heeft een projectgroep via een enquête de mening bij patiënten gepeild als het gaat om het uitbreiden van de bedrijfstijden in de Sint Maartenskliniek. Over het algemeen waren de patiënten positief. De PAR waardeert dergelijke initiatieven en wacht andere initiatieven van de zorgcentra verder af.

Enquêterecht

Per 1 januari 2007 moeten zorginstellingen het enquêterecht hebben geregeld. Dit alles moet worden beschreven in de statuten van een instelling. De statuten van de SMK zijn in 2007 aangepast op grond van de herstructurering van de concernstructuur. In 2008 is tussen de Raad van Bestuur en Stichting Zorgbelang Gelderland overlegd over de invulling van het enquêterecht. Dit heeft geresulteerd in een overeenkomst die ter advisering is voorgelegd aan de PAR. De PAR kon hier na enige correcties te hebben doorgevoerd, mee akkoord gaan.

Kennismaking met

2008 stond in het teken van veel nieuwe functionarissen in de hoogste regionen van de organisatie. In veel gevallen heeft de PAR gebruik gemaakt van haar adviesrecht en/of recht tot kennismaking.

Gesprekken zijn gevoerd met :

- De heer F. Plukker, voorzitter Raad van Bestuur a.i.
- De heer W. Romijn, directeur revalidatiecentrum
- De heer V. Paes, voorzitter Raad van Toezicht
- De heer P. Hoppener, voorzitter Raad van Bestuur (per 1-12-2008)

Op andere momenten in het jaar is kennisgemaakt met:

Mw. Westerbeek, manager bedrijfsvoering orthopaediecentrum. Tijdens het overleg waarbij o.a. de wachttijden aan de orde kwamen, is afgesproken dat er spoedig verder overleg zal plaatsvinden met de contactpersonen orthopaedie van de PAR.

De heer N. Klop, manager hotelservice. Vanuit zijn functie is hij leidinggevende van de hoofden Voeding, Keuken, Schoonmaak en Restaurant en Receptie & Beveiliging.

Revalidatiecentrum

De nieuwe directeur van het revalidatiecentrum, dhr. Romijn, kwam al snel kennismaken met de gehele PAR. De PAR constateerde in het gesprek dat eerdere toezeggingen door functionarissen uit het revalidatiecentrum moeizaam van de grond komen. Dhr. Romijn belooft dat hij de PAR meer en beter zal betrekken. Als eerste licht hij de nieuwe strategische koers (Olympus 2012) voor het revalidatiecentrum toe. Men zal zich focussen op de kernactiviteiten. In het centrum komt o.a. een kwaliteitscontrole in de vorm van persoonlijke contacten, spiegelgesprekken, etc. Ook zal de patiëntentevredenheid op een andere manier worden onderzocht. De directeur ziet hierbij ook een rol voor de PAR.

Achter de strategische koers ligt een werkplan. Dit zal aan de orde worden gesteld in de kwartaalgesprekken tussen managementteam (MT) revalidatiecentrum en Raad van Bestuur. De contactpersonen revalidatie hebben dit werkplan ontvangen.

Vervolgens hebben twee leden van de PAR ieder kwartaal een overleg met het MT van het revalidatiecentrum.

Jaarplan reumacentrum 2008

De manager reumacentrum, mw. I. Vogels heeft de PAR een samenvatting van het jaarplan 2008 toegestuurd. Bespreking hiervan is gebeurd in een gesprek tussen mw. Vogels en de twee contactpersonen reumacentrum van de PAR.

Kaderbrief 2009

Deze brief is ter informatie uitgereikt aan de PAR.

Jaarverslag patiëntencontactpersoon

Geconstateerd is dat 5 van de 6 klachten het orthopaediecentrum betraf. Ook werd geconstateerd dat het centrum steeds meer patiënten ontvangt en de relatie tussen behandelaar en patiënt over het algemeen toch anders van aard is dan in de twee andere centra.

Comfortproducten

In februari 2008 is gestart met de verkoop van comfortproducten. Deze producten zijn eveneens te koop. De PAR is verdeeld over de wenselijkheid van comfortproducten en meent dat deze in 2008 (tegen losse betaling) ook beschikbaar moeten zijn voor patiënten wiens verzekeraar geen contract heeft met de SMK. De manager FB, mw. Jakobs, heeft toegezegd dat dit ook mogelijk is en dit is ook ingevoerd.

Toegankelijkheid SMK

Begin 2008 was er vanwege wegwerkzaamheden aan de toegangsweg naar het SMK-terrein geen busverkeer mogelijk. Op vragen vanuit de PAR kon de Raad van Bestuur melden dat er gedurende 10 dagen een tijdelijke overstapregeling zou gelden. Daarna zou de normale dienstregeling weer worden hervat.

Voor het overige wordt met het oog op de toegankelijkheid van het ziekenhuis de bouw van de parkeergarage kritisch gevolgd.

EIK / PIM (Entertainment en Informatie op de Kamer / Patiënten Informatie Maartenskliniek)

Omdat het hospitaalsysteem aan vervanging toe is, wordt een plan om een nieuw systeem in gebruik te nemen uitgewerkt. In fase 1 zullen TV, radio, telefoon en internet bij het bed worden geregeld. Per centrum zal een zogenaamd profiel worden opgesteld. Vanuit de PAR zijn vier leden betrokken. Zij hebben proefopstellingen bezocht en tussendoor vragen gesteld en beantwoord. Uiteindelijk kon in januari 2009 de eerste 'PIM'-terminal aan bed in gebruik worden genomen.

Servicemedewerker

In oktober is een pilot uitgevoerd waarbij op één van de verpleegafdelingen orthopaedie een servicemedewerker wordt ingezet. De contactpersonen orthopaedie volgen de pilot en zullen hierover worden geïnformeerd door de manager FB of manager bedrijfsvoering orthopaedie.

De PAR juicht een dergelijk initiatief toe en is benieuwd naar de resultaten, maar meent dat er ook oog moet zijn voor de medewerkers die het moeten gaan doen.

Pilot 'enkel- /voetpoli'

In mei is een pilot uitgevoerd waarbij ervaring werd opgedaan met een andere organisatie van een polikliniekbezoek. De essentie is dat de patiënt gedurende zijn/haar bezoek alle benodigde onderzoeken ondergaat en benodigde disciplines tijdens dat bezoek zijn betrokken. De ervaringen waren positief en vanaf 2009 zal dit concept worden ingevoerd. De PAR is positief over deze vorm van klant/patiëntgerichtheid.

Pilot 'ziekenhuisverplaatste zorg'

Nadat het onderwerp is besproken in het overleg tussen manager bedrijfsvoering orthopaedie en de contactpersonen orthopaedie volgt nog een korte uiteenzetting in de PAR. Met de ziekenhuisverplaatste zorg wil men patiënten die na hun operatie voldoende zijn hersteld de resterende periode van hun opname laten doorbrengen in een kamer van Hotel Val Monte te Berg en Dal. De medische en verpleegkundige zorg wordt geleverd vanuit de Sint Maartenskliniek. Een delegatie van de PAR heeft ter plekke rondgekeken. Op basis van de resultaten die de pilot in november heeft opgeleverd zal in 2009 een besluit worden genomen over wel of niet invoering van 'ziekenhuisverplaatste zorg'.

Levering geneesmiddel

Via de ziekenhuisapotheeker is de PAR geïnformeerd over het feit dat een geneesmiddel wellicht niet meer geleverd zal worden vanwege afspraken tussen leveranciers. De PAR wordt om een reactie gevraagd en denkt mee als het gaat om mogelijke acties. Uiteindelijk is het medicijn wel geleverd, maar dit blijft een punt van aandacht waarbij de PAR op afstand betrokken blijft.

Pijnbehandelcentrum

Omdat de pijnbehandeling in het orthopaediecentrum tegen haar (ruimtelijke) grenzen aanliep, is gezocht naar een oplossing. Via een project is een nieuwe locatie uitgezocht en ingevuld en mocht de eerste patiënt in januari 2009 worden behandeld. De PAR is gedurende het project zijdelings geïnformeerd over de stand van zaken.

De PAR is betrokken bij de volgende bouwactiviteiten:

- Serre incl. stiltecentrum
- Bouw van de parkeergarage
- Lange Termijn HuisvestingsPlan; toelichting aan PAR. Besloten is om op de parkeergarage te gaan bouwen. Actuele knelpunten moeten in het Korte Termijn HuisvestingsPlan worden beantwoord.
- Gedurende 2007 is de toegankelijkheid van het parkeerterrein op afstand een aandachtspunt geweest. Gezamenlijk met de manager FB heeft een delegatie van de PAR bij de Gemeente Nijmegen ook in 2008 aangedrongen op verbetering van de rijstroken op het terrein. In de zomer ziet het er naar uit dat er toch eindelijk geasfalteerd zal gaan worden. Volgens de PAR de enig juiste oplossing. Na de vakantieperiode is het dan zover. Zowel medewerkers als patiënten zijn erg tevreden.

Patiëntenraadpleging en voorlichting

- Één van de PAR-leden is deelnemer aan de projectgroep rondom de patiëntencommunicatie. In 2008 heeft de projectgroep allereerst een visie opgesteld die de basis is geweest voor het beleidsplan patiëntencommunicatie dat naar verwachting begin 2009 zal worden vastgesteld. Een onderdeel van het project is het uitzetten van een vragenlijst onder patiënten. Op die wijze hoopt men de mening van patiënten te horen als het gaat om de patiëntencommunicatie. De PAR is betrokken bij het opstellen van de vragenlijst.
- Op het gebied van de patiëntenraadpleging is in de Sint Maartenskliniek het nodige gebeurd. Eind 2008 rapporteren G. Kocken, coördinator kwaliteit, en M. Bos, hoofd kwaliteit, welke resultaten dit heeft opgeleverd. De PAR is onder de indruk en heeft besloten het onderwerp in 2009 nogmaals apart te agenderen zodat dit onderwerp en de prestatie-indicatoren uitgebreid besproken kunnen worden. Punt van aandacht is voor wat betreft de PAR de informatie vanuit de zorgcentra als het gaat om de resultaten van de patiëntenraadpleging. De PAR zou graag sneller geïnformeerd willen worden omdat de resultaten ook input kunnen zijn voor de werkzaamheden van de PAR.
- De PAR is betrokken bij de wijziging van de volgende folders:
 - geneesmiddelen in de Sint Maartenskliniek.
 - gebruik van BSN in de zorg

Deelname vanuit de PAR aan:

- Bijeenkomst (Euregio) 'grensoverschrijdende zorg'
- Cliëntenraden ziekenhuizen; bijeenkomst georganiseerd door Zorgbelang Gelderland.

Positief Advies uitgebracht inzake:

- Benoeming dhr. P. Hoppener als voorzitter Raad van Bestuur
- Benoeming dhr. W. Romijn als directeur revalidatiecentrum
- Bouw serre (aan Rondeel)
- Liften en beveiliging parkeergarage
- Bedrijfstijdverlenging
- Tarieven PIM (Patiënt Informatie Maartenskliniek)
- Lange Termijn Huisvestings Plan
- Binnenklimaat en normering
- Pilot ziekenhuisverplaatste zorg
- Strategisch beleid Sint Maartenskliniek 2009 - 2012
- Statuten en nieuwe concernstructuur
- Overeenkomst Sint Maartenskliniek en Zorgbelang inzake Enquêterecht
- Jaarverslag en jaarrekening Sint Maartenskliniek 2007
- Jaarplan en begroting 2009 (beoordeling volgt in voorjaar 2009)

Leden PAR

- de heer P. Ybeles Smit, lid, voorgedragen door revalidatie en voorzitter
- mevrouw A. Kamps, lid, voorgedragen vanuit orthopaedie, vice-voorzitter
- mevrouw G. Kok-Janssen, lid, voorgedragen door Zorgbelang Gelderland
- mevrouw A. van de Velden-Boerakker, lid, voorgedragen vanuit het reumacentrum
- de heer A. de Jong , lid, voorgedragen door SPO
- mevrouw I. Ravestein, lid, voorgedragen door regionale reumavereniging
- mevrouw M. Droogleever, lid, voorgedragen door kinderrevalidatie en Maartenschool
- de heer E. van Loveren, lid, tot 15 mei vanuit de revalidatie
- mevrouw P. van Stuivenberg, lid, vanuit de orthopaedie

Coördinator PAR (vanuit de staf Raad van Bestuur)

mevrouw C. Kranen, staffunctionaris patiëntenzorg

Nijmegen, 25 februari 2009