

Jaarverslag Cliëntenraad Erasmus MC 2020-2021

Inleiding

De Cliëntenraad, actief sinds 1 september 2014, behartigt de belangen van de patiënten in het Erasmus MC en is een formeel adviesorgaan van de Raad van Bestuur van het Erasmus MC. De rechten en plichten van cliëntenraad zijn bij de Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg (WMCZ) vastgesteld. In 2020 werd de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg van 2018 ingevoerd, kortweg de WMCZ 2018. Met deze nieuwe WMCZ 2018 wordt de inspraak en medezeggenschap van cliënten en Cliëntenraden in de zorg versterkt. In de vernieuwde WMCZ is o.a. het verzaamd adviesrecht vervangen door het instemmingsrecht, waardoor het toetsingscriterium zwaarder is geworden. De Cliëntenraad krijgt hierdoor onder andere instemmingsrecht op het gebied van procedures voor het opstellen en bespreken van zorgplannen, beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne en voedingsaangelegenheden.

De jaren 2020 en 2021 werden bepaald door de wereldwijde uitbraak van het coronavirus in 2020. De uitbraak en de verspreiding van dit virus kende ingrijpende gevolgen voor de beschikbaarheid en het functioneren van de gezondheidszorg. De Cliëntenraad volgde aandachtig en kritisch de ontwikkelingen op het gebied van de gezondheidszorg en heeft de belangen van de cliënten van Erasmus MC in deze periode zo goed mogelijk bewaakt.

De Cliëntenraad spreekt waardering uit voor de wijze waarop de organisatie met alle veranderingen is omgegaan en ervoor heeft gezorgd dat zoveel mogelijk zorg op aangepaste manier doorgang kon vinden. Tijdens COVID-19 had de voorzitter regelmatig contact met de RvB, maar ook is tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad actuele informatie over corona, beleid en maatregelen, door de Raad van Bestuur in persoon en via de mail met de hele cliëntenraad gedeeld.

De epidemie hinderde de werkwijze van de Cliëntenraad in het optimaal functioneren maar wij hebben ons noodgedwongen aangepast, en zijn desalniettemin overtuigd dat wij ons werk in deze jaren goed hebben kunnen uitvoeren.

Aandachtsgebieden

Dit is het zesde jaarverslag van de Cliëntenraad van het Erasmus MC. Eind 2018 heeft de Cliëntenraad tijdens een Heidag nagedacht over de speerpunten voor de komende jaren. Dit heeft in 2019 geresulteerd in een meerjarenbeleidsplan waarin de volgende punten zijn uitgewerkt:

- Kwaliteit & Veiligheid
- E Health, robotisering en zorg op afstand
- Persoonsgerichte zorg, Waardegedreven zorg en data science
- Inclusie & diversiteit
- Communicatie
- Patiëntenproces in nieuwe Erasmus MC

Bijeenkomsten Cliëntenraad in 2020-2021

De Cliëntenraad Erasmus MC heeft in 2020 ondanks de corona-epidemie 10 keer vergaderd (inclusief Heidag), waarvan 9 maal digitaal, en in 2021 12 keer vergaderd (inclusief Heidag) waarvan 10 maal digitaal. Tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad zijn onder meer de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- COVID-19 o.a.
 - Opnames/reguliere zorg/werkdruk/ziekteverzuim/Triage- 3 Draaiboek Triage op basis van niet-medische overwegingen voor IC-opname ten tijde van fase 3 in de COVID-19 pandemie
- Vragen rondom de verhuizing, nieuwbouw, renovatie

- Combinatie deelname diverse adviesraden Erasmus MC en Cliëntenraad Erasmus MC; geleid tot aanpassing huishoudelijk reglement
- WCMZ 2018
- Begroting 2020 en 2021
- Concern Jaarplan 2020 en 2021
- Digitaal verbonden/Patientjourney
- Bezinningsruimte
- Samenwerkingstraject Amphia Ziekenhuis Breda
- Raamovereenkomst convergentie TU Delft, Erasmus Universiteit Rotterdam, Erasmus MC
- Advies Qmentum; instellingsbrede accreditatie
- MIP en Clientenparticipatie/ Klachtenopvang

Bij de behandeling van deze onderwerpen zijn opmerkingen en adviezen mondeling overgebracht aan de aanwezige medewerkers die het onderwerp in portefeuille hebben. Daarnaast is op een aantal onderwerpen een schriftelijk advies uitgebracht (zie onder “Adviezen Cliëntenraad in 2020 en 2021”).

De vergaderingen zijn alle keren fysiek dan wel digitaal bijgewoond door de portefeuillehouder Cliëntenraad van de Raad van Bestuur. Daarnaast is de Cliëntenraad enkele keren (deels) bijgewoond door de directeur Kwaliteit en Patiëntenzorg. Zowel in 2020 als in 2021 heeft twee maal een lid van de Raad van Toezicht van het Erasmus MC een vergadering van de Cliëntenraad bijgewoond.

Adviezen Cliëntenraad in 2020 en 2021

Over de volgende onderwerpen is desgevraagd een schriftelijk advies aan de Raad van Bestuur uitgebracht:

- COVID-19 Triage- 3 Draaiboek
- Advies voorgenomen besluit concernjaarplan 2021 en 2022
- Advies voorgenomen besluit vaststelling begroting 2021 en 2022
- Advies financieel profiel lid Raad van Toezicht
- Advies ACM- IJssellandZKH
- Advies samenwerkingstraject Amphia Ziekenhuis
- Advies Cliëntenraad Dermahaven
- Advies Poliklinische Apotheek
- Advies vervolgstappen Qmentum -Visitatie

Tevens heeft de Cliëntenraad in 2020 en 2021 enkele keren een schriftelijk advies uitgebracht aan de Raad van Toezicht:

- Voordracht voorgenomen benoeming lid Raad van Bestuur, decaan (prof. dr. Stefan Sleijfer)
- Profiel leden Raad van Toezicht
- Reactie op profiel en herbenoeming voorzitter Raad van Toezicht

Overige activiteiten, commissies Cliëntenraad in 2020 en 2021

Informatie van en over patiënten worden verzameld via werkbezoeken en gesprekken met diverse geledingen in het ziekenhuis. In 2020 en 2021 was dit vanwege de coronaepidemie niet goed mogelijk, echter twee bezoeken zijn wel gerealiseerd te weten aan de afdeling psychiatrie en de ziekenhuisapothek. Voorts zijn de vergaderingen verlopen via MS Teams, welke vorm niet als ideaal werd ervaren echter op deze wijze kon de Cliëntenraad toch door het huis worden geïnformeerd.

Voorts vindt informatievoorziening mede plaats door rapportages van de patiëntervaringsmonitor (bijgevoegd bij iedere vergadering van de Cliëntenraad) van de afdeling K&P, en door de afdeling

klachtopvang. In de Cliëntenraad wordt vervolgens gezien of er mogelijk signalen zijn waar binnen Erasmus MC aandacht voor wordt gevraagd, en wordt gevolgd wat er met de uitkomsten en de signalen gebeurt.

Tot slot een belangrijke ontwikkeling in 2020, twee leden van de CR zijn toegetreden tot de Centrale MIP-commissie op verzoek van de voorzitter van de MIP, Markus Klimek. Voorts heeft de Cliëntenraad via een enquête in samenwerking met het patiënte panel de achterban geraadpleegd; Uit deze enquête bleek dat 70% bekend was met de Cliëntenraad en dat ca. 50% het eens was met de stelling dat teleconsult/videoconsult een volwaardige vervanger kan zijn van een regulier consult in het ziekenhuis. Hierbij werd wel aandacht gevraagd voor ouderen, mensen met mindere digitale vaardigheden. Deze vraag voor aandacht komt overeen met de inzet van de Cliëntenraad in de komende jaren om deze groep niet te vergeten in het programma Digitaal Verbonden.

Door de veelvoud aan onderwerpen die aandacht vragen, werkt de Cliëntenraad in commissies. Elke commissie wordt bemand door ca. twee leden, die een onderwerp binnen het aandachtsgebied specifiek voorbereiden en vertegenwoordigen in werkgroepen. De leden informeren elkaar en indien nodig wordt de mening van andere leden gevraagd. Naast de reguliere bijeenkomsten van de Cliëntenraad participeren leden van de Cliëntenraad in meer dan 20 commissies in het Erasmus MC. Voorts neemt de voorzitter van de Cliëntenraad deel aan de strategiedagen van het Erasmus MC en vindt er vier maal per jaar overleg plaats tussen voorzitter en de verpleegkundige adviesraad.

1. Commissie Kwaliteit en Veiligheid
2. Centrale MIP commissie
3. Klankbordgroep Persoonsgerichte Zorg/Stuurgroep waardegedreven zorg
4. Signalenoverleg
5. Patiëntervaringen (PM werkgroep i.o.)
6. Voedingskwaliteitcommissie, voeding in het kader van Taskforce Duurzaamheid:
7. Werkgroep patiëntenportaal
8. eHealth, robotisering, zorg op afstand, technisch UMC, spreekkamer 2030
9. Werkgroep/Speerpunt inclusie en diversiteit
10. Communicatie
11. Financiële Commissie
12. Regio Cliëntenraden
13. Familieraad en kinderraad Sophia
14. Adviesraad Kanker Instituut
15. Concord: regionaal Oncologie netwerk
16. Overleg VAR
17. Patiëntpanel
18. Contact AYA 'Jong & Kanker' Zorgnetwerk
19. Green Team Strategie (Koers 23)
20. Strategiedagen
21. Taskforce Duurzaamheid
22. Werkgroep verminderen patiëntbewegingen
23. Overleg OR
24. Overleg Cliëntenraad Rijndam, Laurens inz. Campus

Samenstelling Cliëntenraad 2020-2021

De Cliëntenraad Erasmus MC bestaat uit een voorzitter, vicevoorzitter en zeven leden die zoveel mogelijk via een openbare procedure zijn geworven. Een lid heeft in 2020 aangegeven de activiteiten voor de Cliëntenraad te willen stoppen. Vervolgens is een nieuw lid van de Cliëntenraad geworven, die vanaf 1 september 2020 benoemd is als aspirant-lid, een aspirant-lid is tot lid benoemd en twee leden zijn herbenoemd. Tevens is in 2020 een vicevoorzitter voor vier jaar benoemd.

De Cliëntenraad Erasmus MC beschikt over een eigen budget en wordt parttime ondersteund door een ambtelijk secretaris, Nathalie Weber en een secretaresse, Leonie Bax namens het Erasmus MC.

De Cliëntenraad Erasmus MC is te bereiken via emailadres: cliëntenraad@erasmusmc.nl



*Van voren naar achteren en van links naar rechts:
Frans Kevenaar, Gert Jan van Steenbrugge, Maaïke Bos, Karen Visser, Santhuruu Nadesapillai
Paula Estrada, Mirjam Verhage, Hugo van Tienhoven, Öznur Ermek*

In onderstaand rooster van aftreden staan de data van benoeming en eventuele herbenoeming vermeld.

Naam	Functie bij Clientenraad	Aanvang bij Clientenraad	Einde 1 termijn	Einde 2 ^e termijn
Frans Kevenaar	Voorzitter	01-sep-14		01-sep-22
Öznur Ermek	Lid	01-sep-14		01-sep-22
Gert Jan van Steenbrugge	Lid	01-jun-15		01-jun-23
Mirjam Verhage	Lid	01-apr-15		01-apr-23
Maaïke Steffens	Vicevoorzitter	01-dec-17	01-dec-21	01-dec-25
Karen Visser	Lid	01-dec-17	01-dec-21	01-dec-25
Hugo van Tienhoven	Lid	01-sep-18	01-sep-22	
Paula Estrada	Lid	01-nov-19	01-nov-23	
Santhuruu Nadesapillai	Lid	07-jul-20	07-jul-24	

Frans Kevenaar,
Voorzitter Cliëntenraad Erasmus MC