

## CLIENTENRAAD BRAVIS ZIEKENHUIS

### JAARVERSLAG 2020

#### **Inleiding**

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Cliëntenraad van het Bravis ziekenhuis. De Cliëntenraad is het medezeggenschapsorgaan voor alle cliënten van de Bravis ziekenhuisorganisatie, waaronder wordt verstaan: de twee hoofdvestigingen en andere centra, zoals de buitenpoliklinieken, die onder de verantwoordelijkheid van de organisatie vallen.

De Cliëntenraad heeft als taak het behartigen van gemeenschappelijke belangen van cliënten. Hij zorgt ervoor dat het belang van de cliënt, in de brede zin van het woord, steeds centraal staat. Leden van de Cliëntenraad worden op voordracht van de Cliëntenraad benoemd door de Raad van Bestuur. Leden van de Cliëntenraad verrichten hun werkzaamheden op basis van vrijwilligerswerk; zij ontvangen een onkostenvergoeding voor gemaakte (reis-)kosten en verrichte werkzaamheden.

Dit jaarverslag verschaft informatie over de samenstelling en werkwijze van de Cliëntenraad en blikt terug op zijn functioneren in 2020.

#### **Samenstelling**

De Cliëntenraad bestaat uit negen leden. In 2020 werden twee nieuwe leden in de Cliëntenraad verwelkomd: Maurice van Dooren en N. Konings. Afscheid werd genomen van Inge Hommel, omdat zij de werkzaamheden voor de Cliëntenraad niet meer kon combineren met andere werkzaamheden. Zeven personen maakten het gehele jaar 2020 deel uit van de Cliëntenraad: Cor van Geel, Gabri Hoek, Conny Kerkhof-Mos, Jos van Laarhoven, Ingrid Lucas-van der Neut, Bert Suijkerbuijk en Ad Vos.

Drie leden van de Cliëntenraad zijn woonachtig in Bergen op Zoom, drie in Roosendaal, een in Sint Maartensdijk, een in Nieuw Vossemeer en een in Oudenbosch.

De samenstelling van de Cliëntenraad is hiermee per 31 december 2020 als volgt.

Voorzitter: Ad Vos

Vice-voorzitter: Bert Suijkerbuijk

Leden: Maurice van Dooren, Cor van Geel, Gabri Hoek, Conny Kerkhof, N. Konings,  
Jos van Laarhoven en Ingrid Lucas-van der Neut

#### **Ambtelijk secretaris**

De Cliëntenraad wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Annelies Boogert. Zij is in dienst van Bravis en was in 2020 12 uur per week werkzaam voor de Cliëntenraad (uitbreiding per 1 januari 2021 tot 14 per week).

## **Dagelijks Bestuur**

De voorzitter en de vice-voorzitter van de Cliëntenraad vormen gezamenlijk het Dagelijks Bestuur. Ondersteund door de ambtelijk secretaris coördineert het Dagelijks Bestuur het geheel van werkzaamheden en ziet toe op de voortgang daarvan. Het Dagelijks Bestuur en de Ambtelijk secretaris hebben tweewekelijks overleg.

## **Werkwijze Cliëntenraad**

Binnen de Cliëntenraad zijn vijf commissies ingesteld die elk een aantal aandachtsvelden voor hun rekening nemen in die zin dat zij de bespreking van daaraan gerelateerde onderwerpen in de Raad voorbereiden. Ook bereiden de commissies door de Cliëntenraad uit te brengen adviezen over de onderwerpen voor.

In 2020 hebben vijf commissies gefunctioneerd:

- bedrijfsvoering
- dienstverlening en gastvrijheid
- kwaliteit en veiligheid
- marketing, communicatie en e-health
- zorg.

De commissie-indeling was in 2020 als volgt:

Bedrijfsvoering: coördinator Conny Kerkhof, lid Jos van Laarhoven

Dienstverlening en gastvrijheid: coördinator Cor van Geel, leden Conny Kerkhof en N. Konings

Kwaliteit en veiligheid: coördinator Jos van Laarhoven, leden Maurice van Dooren en Gabri Hoek

Marketing, communicatie en e-health: coördinator Gabri Hoek, leden Maurice van Dooren en Ingrid Lucas

Zorg: coördinator Ingrid Lucas, leden Cor van Geel, Conny Kerkhof en N. Konings

## **Vergaderingen en overleggen**

De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar 11 keer plenair vergaderd. Naast de plenaire vergaderingen en het tweewekelijks overleg van het Dagelijks Bestuur waren er overleggen in commissieverband. Periodiek vond overleg plaats tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur. Een aantal keren was er overleg tussen het Dagelijks Bestuur en (een afvaardiging van) de Raad van Toezicht.

Regelmatig is zowel plenair als ook in commissieverband overleg gevoerd met diverse gremia uit de organisatie waaronder de Vereniging Medische Staf en functionarissen zoals (zorggroep)managers. Functionarissen uit de organisatie verzorgen regelmatig presentaties voor de leden van de Cliëntenraad.

## **Terugblik op werkplan 2020**

De Cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan vast voor het jaar dat komen gaat. Zo ook voor 2020. In het werkplan worden in algemeenheid als ook per commissie prioriteiten benoemd. Het werkplan wordt regelmatig geëvalueerd, waarbij wordt vastgesteld of al dan niet

voldoende aandacht aan gestelde prioriteiten is besteed. Zowel plenair als ook per commissie (zie hierna) wordt in dit jaarverslag op 2020 teruggeblikt.

### **Actueel in 2020: Corona**

Zoals voor velen in de samenleving zijn ook binnen Bravis de gevolgen van Corona zeer wel merkbaar. Met respect en waardering heeft de Cliëntenraad gevolgd hoe binnen de organisatie op de situatie is ingespeeld, zódanig dat het ziekenhuis in al zijn facetten kon blijven functioneren. Voor hun buitengewone inzet hebben wij dank en waardering uitgesproken aan bestuurders, medisch specialisten, verpleegkundigen en alle andere medewerkers van Bravis. Ook de thuisfronten van betrokkenen hebben wij hierbij genoemd.

### **Actueel in 2020: Voorbereiding nieuwe hoofdlocatie**

Vanuit de Cliëntenraad is zowel in zijn algemeenheid en ook specifiek vanuit commissies, met name de commissie Zorg, deelgenomen in werkgroepen en aan besprekingen in verband met de voorbereiding van de komst van een nieuwe hoofdlocatie. Zo werd input geleverd aan het project Ons Ziekenhuis van Morgen en het daaruit volgend Visiedocument Bravis 2030, en aan het project Beslist Samen.

### **Actueel in 2020: Aandacht voor nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen**

Medio 2020 is de wetgeving met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten van zorginstellingen gewijzigd. Instellingen moeten per 1 januari 2021 aan de gewijzigde wetgeving voldoen. De wijziging houdt onder andere in dat ook medisch specialistische bedrijven met meer dan tien zorgverleners een Cliëntenraad moeten instellen. Deze regelgeving heeft geleid tot de afspraak dat onze Cliëntenraad ingaande 1 januari 2021 niet alleen als zodanig functioneert voor Stichting Bravis Ziekenhuis maar ook voor Dermateam Holding BV en voor Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf Bravis.

Het functioneren van de Cliëntenraad is vastgelegd in documenten zoals Medezeggenschapsregeling, Instellingsbesluit en Huishoudelijk reglement Cliëntenraad Bravis. Genoemde documenten zijn in 2020 aan de nieuwe wetgeving aangepast.

De wijziging van wetgeving per 1 januari 2021 houdt tevens in dat aantoonbaar sprake moet zijn van contact met de achterban. In 2020 heeft de cliëntenraad voorbereidingen getroffen om dit contact op een goede manier invulling te geven. De cliëntenraad zal daartoe gebruik maken van bestaande structuren binnen Bravis, zoals het Bravispanel.

### **Actueel in 2020: Aandacht voor Informatieveiligheid**

Met artikelen in NRC (7 december 2020) en BN DeStem (8 december 2020) is mededeling gedaan over een datalek dat zich in 2018 in Bravis heeft voorgedaan. Bedoeld datalek hield in dat een medewerker meermalen ongeoorloofd enkele specifieke patiëntendossiers heeft ingezien, gerelateerd aan de privésfeer van de betreffende medewerker. In de ogen van de Cliëntenraad is dit een kwalijke zaak. Patiëntgegevens moeten binnen het ziekenhuis absoluut veilig zijn.

De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad indertijd, met inachtneming van privacy van betrokkenen, over de situatie geïnformeerd. Hij meldde hierbij dat onderzocht is hoe het mogelijk is geweest dat deze dossiers door een hiervoor onbevoegde medewerker werden ingezien, dat maatregelen zijn getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen en dat de kwestie is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de melding van Bravis indertijd beoordeeld en de zaak gesloten zonder aanvullende vragen te stellen of sancties op te leggen. De mededeling in de publicaties van 7 december 2020 en 8 december 2020 in respectievelijk NRC en BN DeStem dat de Autoriteit Persoonsgegevens het onderzoek naar dit datalek zou heropenen verraste ons dan ook. Van de Raad van Bestuur hebben wij begrepen dat de Autoriteit Persoonsgegevens daarna een zogeheten informatieverzoek heeft gestuurd dat Bravis uitvoerig heeft beantwoord. De Cliëntenraad wordt geïnformeerd zodra de formele reactie van de Autoriteit Persoonsgegevens is ontvangen.

Wij weten dat binnen Bravis de afgelopen jaren heel veel aandacht aan informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens van patiënten is besteed. Dit om herhaling van gebeurtenissen zoals in 2018 te voorkomen. Technische en organisatorische maatregelen zijn onderzocht en waar nodig verbeterd. In 2021 zal Bravis deelnemen aan het landelijk programma dat inhoudt dat alle Nederlandse ziekenhuizen zich laten auditen op de toegangsbeveiliging van digitale patiëntendossiers.

Daarnaast laat Bravis zich vrijwillig door externe deskundigen toetsen op een drietal kwaliteitskeurmerken:

- 1] toepasselijke normen NEN 7510 Informatiebeveiliging in de zorg
- 2] ISO 27001 Informatiebeveiliging
- 3] ISO 27701 Bescherming van privacygevoelige informatie.

De hiervoor bedoelde maatregelen, in het vooruitzicht gestelde audits en de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en het gedrag van medewerkers als het om informatiebeveiliging en privacybescherming gaat, geven ons vertrouwen dat de dossierveiligheid voor patiënten binnen Bravis goed geborgd is. Vanzelfsprekend blijft de Cliëntenraad de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

### **Patiënt Effect Rapportage**

Terugblikkend op het werkplan 2020 wordt geconstateerd dat de Patiënt Effect Rapportage (PER) nog niet voldoende wordt toegepast. PER houdt in dat bij adviesaanvragen duidelijk wordt omschreven welke consequenties een voorgenomen besluit voor de patiënt zal of kan hebben.

### **Zichtbaarheid Cliëntenraad**

De Cliëntenraad is van mening dat hij zichtbaar moet zijn voor de 'achterban' die hij vertegenwoordigt. Deze zichtbaarheid wordt in de praktijk gebracht door aanwezig te zijn bij

netwerkactiviteiten, zoals bijvoorbeeld de bijeenkomst 'maatschappelijke verantwoording' (die overigens in 2020 vanwege de corona situatie geen doorgang heeft kunnen vinden).

Ook de website van het ziekenhuis wordt ingezet om de zichtbaarheid van de Cliëntenraad te vergroten. In 2020 hebben wij een meer prominente plaats op de website gekregen, waardoor wij beter vindbaar zijn. Regelmatig hebben we standpunten van de Cliëntenraad op de Website gepubliceerd. Ook werkplan en jaarverslag zijn op de website te vinden.

### **Terugblik 2020: Commissie Bedrijfsvoering**

De commissie Bedrijfsvoering heeft uitgesproken tevreden te zijn met de financiële resultaten 2019 van Bravis. De commissie adviseerde positief over de Kadernota 2021, die perspectief biedt op een financiële reservepositie die nodig is voor het realiseren van de nieuwbouw op De Bulkenaar. Daar had de commissie aanvankelijk zorgen over als gevolg van de ernstige Corona-crisis.

In beide ziekenhuislocaties zijn voor patiënten aanmeldzuilen geïntroduceerd, die de efficiency bevorderen. Er was hulp beschikbaar omdat de nieuwe wijze van aanmelden voor sommige patiënten wennen was.

De commissie zette zich ook in voor de informatieveiligheid met name ten behoeve van de patiëntendossiers. De voortgang op het audit-proces informatieveiligheid gaf vertrouwen.

### **Terugblik 2020: Commissie Dienstverlening en Gastvrijheid**

De commissie heeft de navolgende door de Cliëntenraad uitgebrachte adviezen voorbereid.

- hoe om te gaan met geweld in de zorgrelatie;
- evaluatie bezoektijden (gezien de corona situatie wordt later op gedane constatering teruggekomen);
- invoering van contactloos betalen van parkeergeld.

De commissie was betrokken bij

-de evaluatie 'rookvrij ziekenhuis' en heeft daarbij complimenten uitgesproken over de uitvoering van het project;

-enquêtes naar aanleiding waarvan is gesproken over de mening van patiënten over dienstverlening door (afdelingen van) het ziekenhuis en het inzetten van de uitslag van bedoelde enquêtes om verbeteringen door te voeren.

Ten aanzien van het verplaatsen van de warme maaltijd naar de avond is door de commissie Zorg het idee geopperd de maaltijd iets later te stellen. Echter vanwege personele consequenties die dit idee met zich meebrengt is het nog niet opgepakt. Geconstateerd is dat veel aandacht is besteed aan de smaak van gerechten. Met name mensen met kanker hebben hier profijt bij omdat chemotherapie de eetlust kan verminderen. De hier opgedane ervaringen worden tevens ingezet bij de zorg voor kwetsbare ouderen.

Corona was er ook oorzaak van dat de geplande Open dag van Bravis en de Landelijke dag van de Kinder Advies Raad geen doorgang konden vinden.

### **Terugblik 2020: Commissie Kwaliteit en Veiligheid**

De commissie Kwaliteit en Veiligheid ontvangt de Monitor jaarplan Kwaliteit en Veiligheid en elke drie maanden de Bravis Kwartaal Rapportage Kwaliteit. Zowel de Monitor als ook de kwartaalrapportages worden besproken met en toegelicht door de Manager Cliëntzaken en andere betrokken functionarissen. Ook het accrediteringsprogramma Qmentum is onderwerp van gesprek. Zo nodig worden aandachtspunten gesignaleerd en opgevolgd.

De CR neemt deel aan een aantal veiligheidsrondes in het ziekenhuis. Vanwege corona zijn veiligheidsrondes in 2020 afgelast. Zodra de rondes weer plaatsvinden zal de Cliëntenraad er deel aan nemen.

### **Terugblik 2020: Commissie Marketing, Communicatie en e-Health**

De commissie Marketing Communicatie en e-Health onderhoudt contacten binnen de Bravis organisatie met betrekking tot het Bravispanel en de Bravis website. Verder zijn de PGO (Persoonlijke Gezondheids-Omgeving), elektronische dossiers, gegevensuitwisseling en het bevorderen van toestemming verlenen voor gegevensuitwisseling belangrijke aandachtspunten voor de commissie.

### **Terugblik 2020: Commissie Zorg**

De commissie Zorg heeft in 2020 aandacht besteed aan diverse onderwerpen. De commissie was betrokken bij de navolgende projecten en aandachtsvelden: CVA ketenzorg, Embraze Netwerk voor kankerzorg, Oncologie centrum m.b.t. patiëntparticipatie, Netwerk Palliatieve Zorg, Dienst Geestelijke Verzorging, Inloophuizen voor oncologiepatiënten, Ons Ziekenhuis Van Morgen (OZVM), Project Samen Beslissen.

Verder heeft de commissie Zorg zich met presentaties laten informeren over innovaties met betrekking tot zorg zoals van het Care Innovation Centre en Telemonitoring Hartfalen.

### **Uitgebrachte adviezen 2020**

De Cliëntenraad heeft als taak gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen aan de Raad van Bestuur over aangelegenheden die consequenties voor de patiënt/cliënt van het ziekenhuis hebben of kunnen hebben. Hierna zijn de adviezen opgesomd die in 2020 zijn uitgebracht. Zoals gemeld worden de adviezen in commissieverband voorbereid.

Gevraagd advies BOPZ aantekening PAAZ

Gevraagd advies fusie SBB met St. Bravis

Gevraagd advies bezoektijden

Gevraagd advies inzake lateralisatie poliklinische multidisciplinaire kinderrevalidatie

Gevraagd advies contantloos betalen

Gevraagd advies aankoop poliklinische apotheek RSD

Gevraagd advies voorgenomen intentieverklaring laboratoria

Gevraagd advies voorgenomen besluit integratie KCHL

Gevraagd advies herbenoeming lid klachtencommissie

Gevraagd advies Het veiligheidsgesprek als vervanger van de veiligheidsronde  
Gevraagd advies Visie Bravis 2030 en Masterplan zorgvernieuwing en bouw  
Gevraagd advies voorgenomen benoeming lid RvB a.i.  
Gevraagd advies Hyperbare Zuurstoftherapie/hyperbaar centrum  
Gevraagd advies over Begroting 2021

Ongevraagd advies toestemming verlenen  
Ongevraagd advies CVA-ketenzorg

Input is geleverd voor de commissie Kwetsbare ouderen  
Een compliment is gegeven voor de werkzaamheden van de projectgroep Rookvrij Bravis  
De suggestie is gedaan de KAR (Kinder Advies Raad) te wijzigen in KJAR (Kind en Jeugd Advies Raad)  
Voordrachten zijn gedaan voor de benoeming van leden in de cliëntenraad  
Voordracht is gedaan voor de benoeming van een lid Raad van Toezicht  
Reactie is gegeven op en instemming is gegeven aan de concept functiebeschrijving ambtelijk secretaris CR  
Suggesties zijn gedaan voor Bravis Beweegt