

# RRC CLIËNTENRAAD

## JAARVERSLAG 2018

[cliëntenraad@rrc.nl](mailto:cliëntenraad@rrc.nl)

(tel 071-5195188; Wassenaarseweg 501, 2333 AL Leiden)



RIJNLANDS  
REVALIDATIE CENTRUM

April 2018



# Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad (CR) van het Rijnlands Revalidatie Centrum (RRC) in Leiden

## Voorwoord

Het jaar 2018 was een bijzonder jaar voor de CR van het RRC: het laatste jaar van de zelfstandige organisatie RRC. En het jaar vóór de beoogde institutionele fusie met Sophia Revalidatie in Den Haag per 1 januari 2019 tot de organisatie Basalt, 'de kracht van revalidatie'. In oktober 2017 was de bestuurlijke fusie met Sophia Revalidatie al gerealiseerd.

2018 betekende o.a. heel veel werk aan de winkel voor de CR, met name in het kader van de te nemen besluiten op een breed terrein van de (fusie-)organisatie. Naast het reguliere werk.

Ook in 2018 zijn de activiteiten van de CR gericht geweest op het belang van de poliklinische en klinische patiënten om ervoor te zorgen dat zij tijdens hun verblijf de best mogelijke behandeling in het revalidatiecentrum krijgen.

## De samenstelling van de CR in 2018

de heer Mr. A. (Bram) de Wolf	voorzitter, oud patiënt (poli)klinische revalidatie
de heer Th.F. (Theo) van den Aardweg	secretaris, oud patiënt (poli)klinische revalidatie
de heer Drs. M.H.J. J. (Harry) Vissers	lid, oud patiënt klinische hartrevalidatie
de heer L. (Loek) Sassen	lid, oud patiënt (poli)klinische revalidatie
mevrouw S. (Stanneke) van Hamersveld	lid, oud patiënt (poli)klinische revalidatie
mevrouw A. (Anja) van Dishoeck	ambtelijk secretaris

## Vergaderingen

In 2018 kwam de CR tienmaal bijeen in een reguliere vergadering. Daarnaast werd vijfmaal vergaderd met de bestuurders dhr. F.A.(Frans ) van den Broek d'Obrenan MHA en dhr. Drs. W.(Willem) Wiegiersma. Ook heeft de CR enige malen gesproken met de medisch directeur mw. Dr. P.(Paulien) Goossens.

Bij de reguliere vergaderingen en de vergaderingen met de bestuurders waren vaak deskundige medewerkers van het RRC aanwezig voor toelichting en overleg.

Ook is er tweemaal in dit verslagjaar overleg geweest met leden van de Raad van Toezicht, nl. dhr. Prof.dr. A.P.W.P. van Montfort en dhr. Drs. A.J. Lamping, waarin we met name hebben gesproken over zaken die samenhangen met de beoogde fusie.

In het kader van samenwerking/fusie met het Sophia Revalidatie in Den Haag is een aantal malen vergaderd met de Cliëntenraad van Sophia Revalidatie. Evenals enkele malen met de Ondernemingsraad van het RRC. Daarnaast vond veel ad hoc overleg plaats in groepjes in wisselende samenstelling.

## Activiteiten in 2018

De onderwerpen waar de CR jaarlijks over adviseert worden bepaald door het reguliere werk, zoals onderzoek naar en rapportages over de behandeling van patiënten, de patiënttevredenheid, veiligheidscontroles, inspectierapporten, klachtenoverzichten het jaarverslag MIP (Melding Incidenten Patiënten), de communicatie tussen de CR en de patiënten. Ook heeft de CR de Versnelde Invoering van het Patiënten Portaal (VIPP), waardoor artsen, uiteraard met toestemming van de patiënt, te allen tijde de beschikking zullen hebben over een actueel medicatieoverzicht van die patiënt, op de voet gevolgd. Hetzelfde geldt voor de ontwikkelingen rondom het REPD (Revalidatie Elektronisch Patiënten Dossier). Daarnaast formuleert de CR van het RRC per jaar een aantal zgn. speerpunten waar de Raad extra aandacht voor vraagt.

## 1. Speerpunten 2018

*Wat verstaat de CR onder een speerpunt?*

Een speerpunt is een – in de ogen van de CR – belangrijk onderdeel van het totale beleid van het RRC waar extra aandacht aan dient te worden besteed. Een speerpunt komt vaak bij meerdere afdelingen en onderdelen van het RRC aan de orde. De CR wil graag meedenken, adviseren en soms meebeslissen over de in het betreffende speerpunt genoemde onderwerp.

### **Samenstelling CR naar geleding; voldoende afspiegeling**

De CR streeft naar een voltallige, alle sectoren dekkende evenwichtige vertegenwoordiging qua kennis (specifieke kennis), en man/vrouw verdeling. De CR behartigt de belangen van de resp. zorgsectoren van het RRC: klinische en poliklinische revalidatie, hart- en longrevalidatie, neurologische, oncologische, pijn- en orthopedische en kinderrevalidatie. Ook in 2018 zijn we er helaas niet in geslaagd uit de sectoren vanuit de long- en de kinderrevalidatie patiënten of hun vertegenwoordigers deel te laten uitmaken van de CR. Bij de kinderrevalidatie is de belangrijkste oorzaak dat de ouders/verzorgers van de kinderen veel en intensief contact hebben met de behandelaars en zich daarin in belangrijke mate gehoord weten in hun klachten, adviezen en wensen. Ook ontbreekt hen vaak de tijd om deel uit te maken van de CR. Vanuit de longrevalidatie zijn verschillende kandidaten als potentieel lid voorgedragen. Helaas hebben zij, vanwege verslechtering van hun gezondheidssituatie, moeten besluiten niet toe te kunnen treden tot de CR.

In plaats daarvan heeft de CR in 2018 een aantal keren bezoeken gebracht aan de wachtkamers van de patiënten van de betreffende zorgsectoren. Dit stelde de CR in staat open en in veel gevallen vertrouwelijk informatie te vergaren die in de adviezen een rol kunnen spelen. Deze zgn. wachtkamergesprekken zijn naar onze mening een succes en wij adviseren deze methodiek ook in de toekomst als instrument in de nieuwe organisatie te blijven gebruiken.

### **Nazorg, inclusief mantelzorg**

Nazorg en mantelzorg is belangrijk. Het geeft een mooie overgang tussen de zorg van het RC en de reguliere zorg van huisarts en familie en/of huisgenoten. Onder nazorg wordt verstaan de zorg voor de patiënt nadat hij/zij uit de klinische of poliklinische revalidatiezorg is ontslagen. Dit is vooral van belang om terugval c.q. heropname te beperken.

In 2018 zijn er meer financiële mogelijkheden en is er meer aandacht gekomen om de overgang van de patiënt van de zorg in het centrum naar de thuissituatie te verbeteren. De CR vindt dit een gunstige ontwikkeling.

### **Patiëntgerichtheid**

Al jaren is patiëntgerichtheid een speerpunt bij de CR. Gelukkig is de patiënt de afgelopen jaren meer en meer opgenomen als centrale en integrale spil van het beleid van het RRC. De implementatie ervan op de diverse fasen van de revalidatie dient te worden bewaakt en waar nodig en mogelijk te worden versterkt.

### **Aandacht van vertegenwoordigers uit kwetsbare groepen**

Kwetsbare groepen worden in dit verband gedefinieerd als die geledingen van de patiëntenpopulatie, die te maken hebben met zgn. laaggeletterdheid en patiënten met een migratie/een andere dan Nederlandse culturele achtergrond. Die beperkingen vormen een drempel bij de revalidatiebehandeling, met als gevolg dat deze patiënten niet altijd een optimale verzorging en behandeling kunnen krijgen.

In 2018 is een aantal keren met de bestuurders over deze problematiek gesproken. Het verschijnsel wordt (beperkt) herkend en in de praktijk van de verzorging, behandeling en verpleging komt het daardoor onvoldoende terug.

Geadviseerd is aan dit gesignaleerde aandachtspunt ook de komende jaren belangrijke aandacht te blijven besteden.

## **2. Samenwerking en afstemming met CR Sophia Revalidatie in Den Haag**

In 2018 heeft een aantal keren afstemming plaatsgevonden met de CR van Sophia Revalidatie en is enkele keren gezamenlijk overlegd en advies uitgebracht over de inrichting van de nieuwe organisatie en over advisering op de diverse onderdelen die samenhangen met de integratie van alle onderdelen van de organisatie.

De CR van het RRC heeft geconstateerd dat beide CR-en op vele onderdelen vergelijkbaar denken over rol, taak en inhoud van de adviezen. Op één punt verschilden we echter van mening, nl. of er per 1 januari 2019 sprake zou moeten zijn van één CR (opvatting van de beide bestuurders en van de CR van Sophia), of dat er met name voor de aparte grote onderdelen van de organisatie ook aparte CR-en zouden moeten komen.

Naar de mening van de CR van het RRC is dat laatste heel belangrijk voor de directe band en herkenbaarheid voor de patiëntenbehandeling.

Onder druk van de bestuurders heeft de CR RRC uiteindelijk in december positief geadviseerd over de instelling van één CR voor de hele gefuseerde organisatie per januari 2019. Een nadere uitwerking zal in 2019 plaatsvinden, met aandacht voor de inrichting van deeladviesorganen binnen één centrale Cliëntenraad, zodat ook aan de diverse locaties voldoende aandacht kan worden gegeven.

## **3. Adviezen van de CR in 2018**

In 2018 is een groot aantal adviezen uitgebracht, met name in het licht van de institutionele fusie en de daarmee samenhangende inrichting van de organisatie. Het gaat om de volgende adviezen:

- positief advies over juridische fusie per 1 januari 2019
- positief advies over samenstelling Raad van Bestuur en profiel medisch bestuurder
- positief advies over de Topstructuur
- positief advies over de bestuursondersteuning
- positief advies over de Zorgfasen
- positief advies over statuten en reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht
- positief adviezen over de inrichting van de organisatie van de Zorgeenheden
- positief adviezen over de organisatie vwb de ondersteunende eenheden
- negatief advies over de aan te stellen medisch bestuurder
- positief advies over voorgenomen benoeming lid Raad van Toezicht
- positief advies over de klachtenregeling en klachtenadviescommissie Basalt

Wij hebben verder positief advies uitgebracht over de samenwerkingsovereenkomst met de Alrijne Zorggroep. Tenslotte hebben we positief advies uitgebracht over de jaarrekening 2017.

## **4. Andere activiteiten in 2018**

In dit verslagjaar nam dhr. Th. (Theo) van den Aardweg succesvol deel aan de zgn. Veiligheidsronde in het RRC om te checken of alle behandelingsfasen en –processen van patiënten op voldoende mate van veiligheid kunnen rekenen en verbeterpunten kunnen worden gesignaleerd. Deze inspectie verliep positief.

In 2018 is een projectteam "Naamgeving nieuwe organisatie" ingesteld, samengesteld vanuit alle geledingen vanuit RRC en Sophia Revalidatie. De CR RRC was vertegenwoordigd door dhr. H. (Harry) Vissers. Deze groep heeft advies uitgebracht, dat niet door het bestuur is overgenomen.

Ook dit jaar organiseerde de CR een zgn. Heidag, olv externe organisatieadviseur mw. L(Louise) Kraai, om intern af te stemmen en te overleggen over de inrichting van de komende organisatie en de plaats van de CR daarin. Ook werd deze dag benut om de nieuwe leden dhr. L. (Loek) Sassen en mw. S. (Stanneke) van Hamersveld beter te leren kennen.

Dhr. L. (Loek) Sassen nam deel aan de studiedag basiscursus medezeggenschap.

Dhr. B.(Bram) de Wolf en dhr. Th. (Theo) van den Aardweg namen deel aan zgn. Focusbijeenkomsten, waarin een geïntegreerde bespreking en behandeling van patiënten centraal staat, vanuit de verschillende behandel disciplines. Zij waren onder de indruk van de kwaliteit en het resultaat van deze bijeenkomsten.

Gedurende het jaar hebben leden overlegd met verschillende deskundigen uit het revalidatieveld om inzicht te krijgen over verbeteringsmogelijkheden van behandeling.

## 5. Overige onderwerpen

- Het klachtenoverzicht per kwartaal geeft een goed inzicht; het suggestieformulier werkt goed, zodat er nauwelijks sprake van klachten is. Er wordt naar de mening van de CR adequaat gereageerd op de door patiënten ervaren ongemakken.
- De werkdrukbeleving van de medewerkers van het centrum en de daaruit volgende consequenties voor de patiënten blijft een onderwerp van aanhoudende zorg. De CR houdt de vinger aan de pols.
- Met de communicatiefunctionarissen (mw. M. Blokker tot 1 juni 2018 en vanaf 1 juni 2018 mw. C. Cense) is meermalen gesproken over verbetering van de communicatie tussen de CR en de patiënten, zowel de poliklinische als de klinische. Dit heeft geleid tot een betere toegankelijkheid op de website over de informatie van de CR en op de beeldschermen in de wachtkamers c.q. restaurant van het centrum.
- Een Stiltecentrum blijft in een behoefte voorzien; eind 2017 is na een verbouwing het vernieuwde Stiltecentrum op de kliniek gerealiseerd.
- Ook dit jaar is gesproken met de betrokken functionarissen over het concept-jaarverslag MIP (Melding Incidenten Patiënten). De geconstateerde meldingen en incidenten worden goed opgepakt.

## 6. Huiskamergesprekken

In het kader van de informatieverzameling van de "achterban", de patiënten van het RRC, richten de huiskamergesprekken zich op de patiënten opgenomen in de kliniek van het RRC. In 2018 werd driemaal (in april, augustus en december) een dergelijke bijeenkomst gehouden in de activiteitenruimte van de kliniek. Alle patiënten, die op dat moment zijn opgenomen en familieleden worden uitgenodigd. De gesprekken worden geleid en genotuleerd door twee leden van de CR.

De sectormanager van de volwassenenrevalidatie en de teammanager kliniek zijn hierbij ook aanwezig.

Er waren per bijeenkomst 10 tot 15 patiënten (en familieleden) aanwezig.

### *Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen*

- De algemene indruk met betrekking tot het RRC is zeer positief. Men is vol lof over de bevoegenheid van de medewerkers; van de verpleging, behandelaars tot en met de balie medewerkers.
- Geboden zorg. In het algemeen zijn de patiënten zeer te spreken over de kwaliteit van de zorg die zij ervaren. Uitstekende bejegening van artsen, zorgverleners, behandeling, eten in het restaurant. Revalidatieartsen zijn 'lief', stralen rust uit, kunnen luisteren, zijn benaderbaar. De sfeer en relatie tussen artsen en overige dienstverleners is heel goed, professioneel. Van de zijde van de patiënten wordt benadrukt dat het van groot belang is dat dit tijdens en na de fusie behouden blijft. Ook de zelfregie wordt als positief ervaren en gewaardeerd.
- Er zijn meerdere patiënten die enige klachten hebben over de roosters; te veel of te weinig behandelingen, of (te) veel tijd tussen de behandelingen, op een dag. Plannen is en blijft een moeilijke taak en heeft dan ook veel aandacht binnen het RRC; er is geen toename van de klachten met betrekking tot de planning.

### **7. Afrondend**

Het laatste jaar van de zelfstandige organisatie RRC met vestigingen in Leiden en Alphen ad Rijn was een bijzonder jaar. Per 1 januari 2019 maakt het RRC deel uit van een veel groter geheel, de Basalt organisatie met de hoofdvestiging in Den Haag.

Wij hebben eind november afscheid genomen van de voorzitter van de Raad van Bestuur, dhr. F. (Frans) van den Broeck d'Obrenan. We kunnen constateren dat wij de afgelopen vele jaren plezierig, constructief en professioneel met hem hebben kunnen samenwerken t.b.v. een zo goed mogelijke behandeling van de patiënten.

De voorzitter dhr. B.(Bram) de Wolf en de leden mw. S.(Stanneke) van Hamersveld en dhr. H. (Harry) Vissers hebben besloten hun werkzaamheden voor de CR per fusiedatum te beëindigen; de leden dhr. L.(Loek) Sassen en dhr. Th.(Theo) van den Aardweg gaan (voorlopig) door als vertegenwoordiger van de patiënten vanuit Leiden en Alphen in de nieuwe organisatie Basalt.

Wij wensen allen, met het belang van de patiënten voorop, veel succes en wijsheid, waarbij de verworvenheden en de kwaliteiten vanuit het RRC worden geïncorporeerd en versterkt in de brede regionale revalidatie-organisatie Basalt.

Leiden, 15.04.2019

