

# **Jaarverslag 2018**

**Clëntenraad**  
**Sophia Revalidatie**

## Jaarverslag 2018 Cliëntenraad

### Algemeen

#### ▪ Missie

Sophia Revalidatie staat voor de beste medisch specialistische revalidatie. Zij ondersteunt patiënten om hun mogelijkheden optimaal te benutten. Alles wat Sophia Revalidatie doet heeft toegevoegde waarde voor onze patiënt.

#### ▪ Visie

Sophia Revalidatie is ervan overtuigd dat de combinatie van zorg, onderzoek en opleiding bijdraagt aan de beste medisch specialistische revalidatie. Sophia Revalidatie ontwikkelt zich daarom tot topklinisch expertisecentrum en verbetert de kwaliteit en veiligheid continue. Sophia Revalidatie is transparant over haar resultaten.

### Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en doelstelling

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen verplicht een zorgaanbieder een cliëntenraad in te stellen. De Cliëntenraad van Sophia Revalidatie is in 1994, nog voor de wet van kracht werd, ingesteld.

De Cliëntenraad heeft als doel de medezeggenschap van de patiënten over het beleid in en van Sophia Revalidatie te waarborgen. De raad houdt zich daarom bezig met alles wat voor patiënten van belang is. Het kan daarbij gaan om het opnamebeleid, de behandeling, de kwaliteit van de zorg, de informatie aan- en betrokkenheid van patiënten, maar ook om de huisvesting, de voeding of activiteiten. De raad let daarbij op de algemene gang van zaken, signaleert problemen en probeert deze op te lossen door overleg met en advies aan de Raad van Bestuur en overige betrokkenen in de organisatie.

### Samenstelling Cliëntenraad

Het Instellingsbesluit van de Cliëntenraad bepaalt het aantal leden op minimaal 9 en maximaal 15 leden. Daarnaast kent de Cliëntenraad een onafhankelijk voorzitter en wordt de raad ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Leden worden benoemd door de Raad van Bestuur op voordracht van patiëntenorganisaties, die de speerpunten van Sophia Revalidatie vertegenwoordigen. Waar aanvullende expertise noodzakelijk wordt geacht, worden leden op persoonlijke titel benoemd.

De CR heeft er - in overleg met de Raad van Bestuur - voor gekozen zittingstermijnen van individuele CR-leden met wederzijdse instemming te verlengen, met het oog op c.q. tot aan de juridische fusie van SR en RRC.

Per 31 december 2018 bestaat de raad uit de volgende personen:

#### leden

- dhr. J.P. (Jan Pieter) de Boer Dwaarslaesie Organisatie Nederland, regio Zuid-Holland
- mw. P.E. (Petra) Chabas-Roelofs BOSK
- mw. D.M.C.(Diane) Fransen-de Ruiter persoonlijke titel (*aftredend per 31.12.2018*)
- dhr. B.J.H. (Bart) Groenewegen (penningmeester) persoonlijke titel
- mw. E.M. (Elma) van der Hoeven-van Spronsen Reumapatiëntenvereniging Den Haag e.o.
- mw. C.G. (Ineke) Hoogwerf-van de Wetering KorterMaarKrachtig (vicevoorzitter)

- mw. N.M. (Elma) van der Kooij MS Vereniging Nederland, afd. Zuid-Holland Noord (Multiple Sclerose)
- dhr.ir. J.A. (Hans) Pelgröm Hersenletsel.nl
- mw. A.H.M. (Guusje) van der Schot persoonlijke titel
- dhr. N. (Nico) Wiese Harttrimclub Delft e.o.

*onafhankelijk voorzitter*

- mw.ir. M.A. (Marieke) Brink-Zimmerman

*ambtelijk secretaris*

- mw. A.M. (Anna Marie) Wechgelaer

**Interne organisatie en deelname aan werkgroepen/commissies (zowel intern als Sophia-breed) per 31.12.2018**

<b>Naam werkgroep</b>	<b>deelnemers</b>
Werkgroep enquête	dhr. Groenewegen
Werkgroep Family Centered Care	mw. Chabas en mw. Fransen
Werkgroep fusie	mw. Brink, dhr. Pelgröm, mw. Van der Kooij en mw. Van der Schot
Werkgroep informatiemarkt	mw. Chabas en mw. Van der Hoeven
Werkgroep Innovatiepartners	mw. Fransen, dhr. Groenewegen en mw. Hoogwerf
Werkgroep Lotgenotencontact	mw. Fransen, mw. Hoogwerf en dhr. Wiese
Werkgroep PR	dhr. De Boer, dhr. Groenewegen en mw. Van der Schot
Commissie VIM	dhr. Groenewegen en mw. Van der Kooij
Projectgroep Naamgeving fusieorganisatie	dhr. Pelgröm
Projectgroep Patiëntenportal (VIPP)	mw. Hoogwerf en mw. Van der Kooij

In iedere vergadering wordt schriftelijk gerapporteerd door de werkgroepen/commissies.

**Fusie Rijnlands Revalidatie Centrum en Sophia Revalidatie**

Het verslagjaar staat in het teken van de voorgenomen juridische fusie tussen het Rijnlands Revalidatie Centrum (RRC) en Sophia Revalidatie (SR) per 01.01.2019 tot Basalt, nadat per 01.10.2017 de bestuurlijke fusie tussen beide organisaties een feit is. Per 01.10.2017 kennen het RRC en SR één Raad van Toezicht en één Raad van Bestuur, de laatste onder voorzitterschap van dhr. F. (Frans) van den Broek d'Obrenan. Zie hierna verder onder 'Adviezen'.

In het verslagjaar komen (vertegenwoordigers van) beide Cliëntenraden enkele keren bijeen. Gespreksonderwerpen zijn het bespreken van enkele adviesaanvragen naast overleg over de toekomstige structuur van de medezeggenschap: één Cliëntenraad of meerdere lokale Cliëntenraden, onder één centrale Cliëntenraad en de samenstelling van de Cliëntenraad/Cliëntenraden. Helaas leiden de gesprekken tussen de beide Cliëntenraden nog niet tot één formele Cliëntenraad per 01.01.2019. Per 01.01.2019 is er een Cliëntenraad Basalt in oprichting (i.o), waarin de leden, die niet per 31.12.2018 zijn gestopt, van de oude Cliëntenraad RRC en van de oude Cliëntenraad SR samen verder gaan. Ook hebben de voorzitters van de beide Cliëntenraden in het verslagjaar enkele malen mail- en telefooncontact.

## Vergaderingen

De Cliëntenraad komt in het verslagjaar 7 x bijeen in een reguliere vergadering.

De vergaderingen bestaan uit een deel zonder en een deel met de RvB in de persoon van dhr. W. (Willem) Wiegersma en (zo mogelijk) dhr. F. (Frans) van den Broek d'Obrenan, samen met mw.mr. C.F. (Corrie) de Jonge, secretaris Raad van Bestuur (tot 01.06.2018) resp. mw. mr. B.I. (Inge) Kok, secretaris Raad van Bestuur per 01.06.2019. Bij dit tweede deel sluit in principe ook mw. drs. J.A.A. (Judith) te Linde, coördinator Kwaliteit & Veiligheid bij SR aan; bij verhindering wordt zij vervangen door mw. F. (Femke) Stoop, adviseur Kwaliteit en Veiligheid RRC. Vóór iedere vergadering vindt een agenda-overleg plaats tussen Raad van Bestuur, voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenraad en de ambtelijk secretaris.

In het verslagjaar vindt geen overleg plaats tussen de Cliëntenraad en het lid Raad van Toezicht, dat mede op voordracht van de Cliëntenraad SR is benoemd, te weten mw. prof. dr. M.J.E. Mourits.

Gezien de ontwikkelingen tussen beide Cliëntenraden van RRC en SR in het kader van de voorgenomen juridische fusie per 01.01.2019 wordt afgesproken het overleg te plannen op het moment dat de Cliëntenraden iets verder zijn in de samenwerking.

## Adviezen

### Voorlopige begroting 2018

De Cliëntenraad adviseert positief t.a.v. de voorlopige begroting 2018.

### Profiel medisch bestuurder

De Cliëntenraad adviseert **positief** op de adviesaanvraag en heeft daarbij twee vragen, m.b.t. de besluitvorming door een meerhoofdige Raad van Bestuur en de positie van de medisch bestuurder t.o.v. de Medische Staf. Deze vragen worden beantwoord met een toelichting op

- Afspraken over besluitvorming door de meerhoofdige Raad van Bestuur en hoe er gehandeld zal te worden als de stemmen staken;
- De medisch bestuurder als lid van de Raad van Bestuur, die (integraal) eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg en de bedrijfsvoering. En de Medische Staf die fungeert op strategisch niveau als gesprekspartner en adviesorgaan voor de Raad van Bestuur met een eigen verantwoordelijkheid.

### Ontwerp fusieorganisatie Richten

De Cliëntenraad adviseert **positief** op de adviesaanvraag m.b.t. een nieuw ontwerp voor de fusieorganisatie (door het ontwikkelen van een nieuwe missie en visie, doelen en kernwaarden wordt richting gegeven aan de nieuwe organisatie. De effectiviteit van de organisatie wordt zichtbaar door het formuleren van de beoogde resultaten).

### Notitie Inrichten

Deze aanvraag is besproken in een gezamenlijk overleg met de Cliëntenraad van het RRC. Beide Cliëntenraden brengen ieder een eigen advies uit. Hoewel de Cliëntenraad SR niet negatief adviseert, heeft de raad wel een aantal vragen en zorgen.

De Cliëntenraad ziet graag een verdere invulling op hoofdlijnen in de aanloop naar de gefuseerde organisatie en monitoring van de uitvoering van de implementatie en evaluatie bijv. na 1 jaar.

Ook zijn er zorgen over de continuïteit en kwaliteit van de patiëntenzorg, zowel tijdens de transitie als daarna, gezien de tijd en energie die het inrichten van een geheel nieuwe organisatie vraagt en de effecten daarvan op de patiëntenzorg. Hoe gaan alle veranderingen plaatsvinden en tegelijkertijd de aandacht voor de patiëntenzorg niet laten verminderen?

### **Inrichtingsplannen Topstructuur en Ondersteunende Eenheden (excl. Bestuursondersteuning; zie hierna)**

De Cliëntenraad is van mening dat na de notitie 'Inrichten' ook de inrichtingsplannen voor de topstructuur en de ondersteunende eenheden zorgvuldig zijn uitgewerkt.

Wel blijft de Cliëntenraad ook hier de ontwikkelingen graag monitoren en vindt de raad een evaluatie, bijvoorbeeld na een jaar, gewenst. Daarbij zal o.a. de aandacht uitgaan naar de mate waarin de organisatie in staat is om aan de nieuwe blauwdrukken de gewenste invulling te geven en of de medewerkers de ambitie en het tempo kunnen bijhouden, zonder dat dit ten koste hoeft te gaan van de kwaliteit en continuïteit van de patiëntenzorg.

### **Juridische fusie**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van de voorgenomen juridische fusie.

### **Statutenwijziging, incl. concept Reglement Raad van Toezicht en concept Raad van Bestuur**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van de voorgenomen statutenwijziging.

De statuten en de reglementen bieden een stabiele basis voor een vruchtbare samenwerking van Raad van Toezicht – Raad van Bestuur – Cliëntenraad.

### **Inrichtingsplan Bestuursondersteuning**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van de voorgenomen juridische fusie.

### **Inrichtingsplan Zorg – Zorgfase II**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van het Inrichtingsplan Zorg – Zorgfase II. Wel maakt de Cliëntenraad drie opmerkingen:

- Er spreekt een hoge ambitie uit het plan. Dit laatste is ook direct het punt van zorg bij de Cliëntenraad. De Cliëntenraad herhaalt de eerder, in het advies m.b.t. de topstructuur en ondersteunende eenheden, geformuleerde suggestie om een evaluatie uit te laten voeren over bijv. een jaar, waarbij de Cliëntenraad als speciaal aandachtspunt de balans tussen verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de teamcoördinator wil aanmerken.
- De Cliëntenraad wil graag meedenken/-werken met de expertgroepen.
- Wat betreft de communicatie tussen Raad van Bestuur en Cliëntenraad adviseert de Cliëntenraad - in elk geval in het eerste jaar - een frequenter overleg (bijv. 1 x per 2 maanden in plaats van 1 x per kwartaal, zoals in de adviesaanvraag wordt voorgesteld). De invulling van de overlegstructuur zal ook sterk afhangen van de uiteindelijke organisatie van de Cliëntenraad, die op het moment van de adviesaanvraag nog niet is uitgewerkt.

### **Voorgenomen benoeming mw.mr. T.A.M. van den Ende, tot lid Raad van Toezicht**

De Cliëntenraad adviseert positief ten aanzien van de voorgenomen benoeming van mw.mr. T.A.M. van den Ende, tot lid Raad van Toezicht.

### **Samenstelling Cliëntenraad Basalt (ongevraagd advies)**

De Cliëntenraad brengt een ongevraagd advies uit m.b.t. de samenstelling van de Cliëntenraad Basalt. De Raad van Bestuur is akkoord met het voorstel van de Cliëntenraad om de periode tot 1 mei 2019 te benutten om de inrichting en werkwijze van de nieuwe Cliëntenraad Basalt nader uit te werken. Van 1 januari tot 1 mei 2019 wordt gewerkt zonder een formeel reglement en zal op basis van pragmatische overwegingen gehandeld worden. Vanaf 1 mei 2019 zal de nieuwe inrichting en werkwijze van de Cliëntenraad Basalt van kracht moeten worden.

### **Voorgenomen benoeming lid Raad van Bestuur**

Voorafgaande aan de adviesaanvraag heeft een delegatie van de Cliëntenraad een gesprek met het wervingsbureau en met de voorgedragen kandidaat.

De Cliëntenraad adviseert **positief** met betrekking tot de voorgenomen benoeming van het lid Raad van Bestuur.

### **Klachtenregeling en samenstelling Klachtenadviescommissie Basalt**

De Cliëntenraad adviseert **positief** met betrekking tot de concept Klachtenregeling Basalt en de daarbij gevoegde aanvraag met betrekking tot de samenstelling van de Klachtenadviescommissie.

## **Activiteiten**

### **Werkgroepen van de Cliëntenraad**

- *Werkgroep enquête*  
In 2018 zijn geen enquêtes afgenomen.
- *Werkgroep Family Centered Care*  
In het verslagjaar zijn er geen ontwikkelingen waar de Cliëntenraad bij betrokken is.
- *Werkgroep fusie*  
De werkgroep fusie is verschillende keren bijeen geweest al dan niet samen met een delegatie van de Cliëntenraad van het RRC en heeft m.n. adviezen voorbereid, naast overleg over het samengaan van de beide cliëntenraden.
- *Werkgroep Informatiemarkt*  
In het verslagjaar worden twee informatiemarkten in Sophia Revalidatie Den Haag georganiseerd. Op deze markten presenteren patiëntenorganisaties zich, maar ook organisaties als de gemeente en leveranciers van hulpmiddelen en kunnen patiënten informatie krijgen van verschillende aard.  
Mede als gevolg van de aangescherpte privacy-wetgeving (AVG), waardoor patiënten niet meer optimaal benaderd kunnen worden voor de markten, wordt na de – wat de opkomst betreft – teleurstellende markt in oktober, besloten in het voorjaar 2019 geen markt te organiseren. Aan de Raad van Bestuur is verzocht het bevragen van patiënten op het geven van toestemming voor het gebruik van e-mail of woonadres structureel te laten plaatsvinden, in de hoop dat daarmee meer patiënten benaderd mogen worden.

- *Werkgroep lotgenotencontact*  
De werkgroep heeft een inventarisatie gemaakt van fora op de websites van de verschillende patiëntenorganisaties. Bedoeling is dat op de website van Sophia Revalidatie een link wordt gemaakt naar deze fora. Per 31.12.2018 is dit helaas nog niet gerealiseerd, maar het wordt opgepakt voor de nieuwe website van Basalt (de fusieorganisatie van RRC en SR).  
Bij de diagnosegroep amputatie neemt de vertegenwoordiger van KorterMaarKrachtig 1 x per 5 weken deel aan een informatiecyclus voor amputatiepatiënten. Dit heeft even stilgelegen, maar wordt eind 2018 weer opgepakt.  
Het Kenniscentrum (per 01.10.2018 IQ+R genoemd: Innovation, Quality & Research) heeft nagevraagd of deze systematiek ook voor andere diagnosegroepen ingevoerd kan worden. Dit wordt nader uitgewerkt in 2019.
- *Werkgroep PR*  
Aangezien de SPATIE (het informatieblad voor patiënten) in 2018 ophoudt te bestaan, is het voor de werkgroep zoeken naar een manier om de achterban actief te bereiken. Besloten wordt dat de Cliëntenraad in de Nieuwsbrief van Sophia Revalidatie een vaste rubriek krijgt. Deze nieuwsbrief wordt ook op de website gepubliceerd. Zo kunnen patiënten kennis nemen van de activiteiten van de Cliëntenraad. Dit komt echter in het verslagjaar nog niet goed van de grond.

#### **Sophia Revalidatie-brede werkgroepen met een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad**

- *Werkgroep Innovatiepartners*  
Deze denktank ten behoeve van zorginnovatie bestaat uit 10 tot 15 ex revalidanten. Vanuit het SmartLab worden zij gekoppeld aan een project of een vraag van een student van de Haagse Hogeschool (HHS) op het gebied van e-health. Dhr. De Kloet, lector Revalidatie aan de HHS, verzorgt de koppeling van innovatie-partners aan projecten en of onderzoeksvragen. In het verslagjaar kwam de werkgroep drie keer bijeen.
- *Commissie VIM*  
Twee leden van de Cliëntenraad zijn afwisselend aanwezig bij de trendbesprekingen van de Commissie VIM (in het verslagjaar vinden drie bijeenkomsten plaats).
- *Projectgroep Naamgeving fusieorganisatie*  
Eén van de leden van de Cliëntenraad neemt, samen met een vertegenwoordiger van de Cliëntenraad RRC deel aan deze projectgroep. Na enkele bijeenkomsten wordt op 19 juni de nieuwe naam 'Basalt' intern bekend gemaakt. Externe contacten worden in het najaar geïnformeerd.
- *Projectgroep Patiëntenportal (VIPP – Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional).*  
Op 17 april geeft mw. P. Tuyp, projectleider VIPP een presentatie over de voortgang van het project. Een aantal leden meldt zich aan voor het patiëntenpanel. De voorzitter van de Cliëntenraad is bereid mee te lezen met de klankbordgroep.  
Achter de schermen wordt hard gewerkt. Er wordt echter geen beroep gedaan op de leden, die hebben aangegeven beschikbaar te zijn voor het patiëntenpanel.  
De voorzitter woont op 8 juni het VIPP-jaarcongres bij.

### **Werkbezoek Cliëntenraad en jaarlijks etentje**

Op 6 november brengt de Cliëntenraad een bezoek aan het RRC (locatie Leiden), waar dhr. Van den Broek een rondleiding verzorgt en enkele therapeuten een toelichting geven op o.a. de hart-long-afdeling (trainingszaal en functiekamer), de kinderrevalidatie en een kijkje kan worden genomen in de sportzaal en het zwembad. De voorzitter en één van de leden van de Cliëntenraad RRC sluiten aan bij het bezoek. Na afloop staat er een buffet klaar voor de deelnemers, voorbereid door de medewerkers van de Voedingsdienst van het RRC en wordt in een informele setting met elkaar gegeten.

### **Presentaties door c.q. informatie-uitwisseling met derden in de Cliëntenraad**

- Fusie. Mw. Renne, projectleider fusie geeft op 16 januari een presentatie over de stand van zaken met betrekking tot de fusie.
- *Project VIPP*: zie hiervoor.
- Op 26 juni geeft mw. Van Vree een presentatie over het wetenschappelijk onderzoek binnen Sophia Revalidatie en het Rijnlands Revalidatie Centrum. Op dit onderwerp wordt door beide organisaties samen opgetrokken.
- Op 26 juni geeft mw. Post een presentatie over het project plannen. Later in het jaar, op 23 oktober, geven mw. Post en dhr. Van Abswoude een vervolgpresentatie over de stand van zaken met betrekking tot het project planning, gebaseerd op het Inrichtingsplan Zorgfase II.
- Op 23 oktober geeft dhr. Kien, van adviesbureau IG&H en projectleider Zorgfase II een presentatie over het project Zorgfase II.
- Op 23 oktober is mw. Castillo Gosker in de vergadering van de Cliëntenraad om met de raad van gedachten te wisselen over de PR richting patiënten rondom de fusie en naamswijziging per 01.01.2019.

### **Overige activiteiten en onderwerpen**

- Eén van de leden van de Cliëntenraad is aanwezig bij de bijeenkomst Sophia op stoom (SoS) met betrekking tot het eetteam. Doel van een SoS-sessie is in een tijdsbeslag van 1,5 dag de aanzet voor een zorgpad te maken. Voor de bijeenkomst van de SoS voor de CVA/NAH was de Cliëntenraad niet uitgenodigd, omdat van tevoren het concrete programma niet helder was. Cliëntenraad stelt deelname aan deze SoS-sessies zeer op prijs. Afsproken wordt dat de Cliëntenraad voortaan wordt uitgenodigd voor het focusgesprek, onderdeel van een SoS-sessie, per 01.01.2019 BoS genoemd: Basalt op Stoom.
- Enkele leden nemen deel aan evaluatie-, focus- en spiegelgesprekken op verschillende locaties.  
De Cliëntenraad ervaart deze gesprekken en hun deelname daaraan als heel zinvol. De afdeling IQ+R heeft het plan om voor 2019 een jaarkalender te maken, waarin de focus- en spiegelgesprekken worden opgenomen. Zo wordt de Cliëntenraad tijdig geïnformeerd en is de kans groter dat zij kunnen aansluiten.
- Aandacht voor geestelijke verzorging, activiteitenbegeleiding en muziektherapie, nu deze disciplines niet langer vast verbonden zijn aan Sophia Revalidatie. Op aanvraag is het mogelijk een externe geestelijk verzorger te benaderen. Begin november is de inzet van vrijwilligers bij activiteiten geëvalueerd. Het vertrek van de activiteitentherapie werd vooral de eerste maanden nog gevoeld door zowel behandelaars als patiënten.



De patiënten die nu nieuw worden opgenomen kennen de activiteitentherapie niet en missen dit aanbod dan ook niet.

Indien er behoefte is aan extra activiteiten, buiten het therapierooster om, wordt hier door het behandelteam op ingespeeld. In de regel kan dit in voldoende mate worden opgevangen met het op maat inzetten van vrijwilligers.

- HKZ/VMS: rapportage van de externe audit.
- Rapportage veiligheidsronde medicatie – mei.
- Gesprek met de remuneratiecommissie op 12 april.
- Bespreking van de rapportage van de veiligheidsrondes op drie locaties (Den Haag, Delft en Gouda), waar de Cliëntenraad aan heeft deelgenomen.
- Servicekaartjes. De aard van de meldingen is vrij constant: ontbreken van activiteiten in het weekend, temperatuur van het douchewater en aanbod in het restaurant.
- Jaarrekening 2017 en begroting 2018 en 2019, incl. Kaderbrief 2019.
- Kwartaalrapportages.
- Overleg van een delegatie van de Cliëntenraad met het Stafbestuur, waarin o.a. gesproken wordt over het medisch beleidsplan en de ontwikkeling van zorgpaden.
- Jaarlijks overleg van Raad van Bestuur met Klachtenonderzoekscommissie en de klachtenfunctionaris in aanwezigheid van een delegatie van de Cliëntenraad op 10 juli.
- Deelname aan de landelijke netwerkbijeenkomst van het LSR op 15 juni in Libra, Eindhoven en op 28 november in Heliomare, Wijk aan Zee.