

In de frontlines: wat doen de cliëntenraden?

Begin 2020 werd het coronavirus voor het eerst in Nederland geconstateerd; eind februari werd formeel de eerste besmetting vastgesteld. En toen ging het hard. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) had de uitbraak van het COVID-19-virus op 30 januari als een noodsituatie op het gebied van de volksgezondheid verklaard. Op 11 maart verklaarde zij de uitbraak als pandemie. Op 16 maart kondigde Nederland – in navolging van andere landen – noodmaatregelen af. De Brabantse ziekenhuizen liepen intussen over. Ziekenhuizen zetten noodmaatregelen in. De grote vrees was dat de ic-capaciteit in Nederland onvoldoende zou zijn. Zouden er keuzes gemaakt moeten gaan worden wanneer capaciteit en middelen ontoereikend zouden zijn om iedereen te helpen? Evident is dat in tijden van crisis snel gehandeld moet worden en procedures anders lopen. Maar werd het cliëntenperspectief wel voldoende meegenomen in de crisisplannen? Als LSR waren we benieuwd hoe de betrokkenheid van cliëntenraden eruit zag. We spraken diverse cliëntenraden hierover. Hieronder de ervaringen van een aantal van hen.

Regina Hubbeling, voorzitter cliëntenraad AB Het Spectrum - Zorgverlening binnen het autistisch spectrum

23 april 2020

'We krijgen met enige regelmaat een nieuwsbrief die naar de medewerkers wordt gestuurd over de coronawerkwijze. Als cliëntenraad willen we graag meedenken en geïnformeerd worden over de zaken rond deze coronawerkwijze. We hebben gevraagd aan de directeur hoe de cliënten geïnformeerd worden. We zijn ontevreden over zijn antwoord en geven nu dit ongevraagde advies:

1. Leg kort en duidelijk uit hoe de medewerkers van AB Het Spectrum in deze periode werken. Wat mogen de cliënten op dit moment wel en niet verwachten van hun begeleiding/begeleider en wat wordt er van de cliënten verwacht?
2. Pas het taalgebruik aan de doelgroep aan.
3. Wijzigen de instructies voor medewerkers? Communiceer deze direct opnieuw richting de cliënten.
4. Breng de informatie gericht naar iedere individuele cliënt door bijvoorbeeld mailing of brief zodat je weet dat de juiste eenduidige informatie ook daadwerkelijk de cliënt bereikt.'

Hans Maertens, voorzitter cliëntenraad Ziekenhuis Bernhoven **20 maart 2020**

'Op dit moment staan wij met de handen op de rug toe te kijken hoe Bernhoven verandert in een crisisziekenhuis. In verwondering en bewondering! Wij worden door Bernhoven dagelijks uitvoerig geïnformeerd en kunnen alleen onze steun uitspreken. Er komt een Bernhoven van vóór het virus en een van na de crisis. Wij zullen zien hoe het op termijn weer verder zal gaan met de reguliere zorg. Samen met direct betrokkenen zullen wij ons zeker ook inzetten voor een adequate nazorg voor de professionals en patiënten die langdurig op de IC hebben vertoefd.'

'Morgen een afspraak met een groep professionals uit Bernhoven om te komen tot een kader voor het ethische dilemma: hoe gaat het ziekenhuis om met middelen en capaciteit bij een overtal aan patiënten, de primaire keuzes aan de poort. Er is momenteel geen valide ruggensteun voor de professionals en Bernhoven wil dat wel kunnen aanbieden. Een breed gedragen steun. Welke afwegingen moeten wij maken namens onze patiënten? Het gesprek is, na een brede discussie, vastgelegd in een voorgenomen besluit en aangeboden aan de directie voor definitief besluit. Onze rol werd zeker gewaardeerd en wij vonden dat wij een wezenlijke invulling konden geven. Naast onze algemene bijdrage aan het primaire triageproces, waarbij utilisme werd verkozen boven egalitarisme, met andere woorden zoveel mogelijk mensen beter maken, hebben wij tevens aandacht gevraagd voor communicatie en begeleiding van patiënten en omgeving, en voor ondersteuning van de behandel- en triage teams. Ook de cruciale rol van de huisartsen in deze is opnieuw door ons belicht. Hopelijk is het niet nodig. Wij wachten af.'

17 april 2020

'Het gaat gelukkig langzaam weer over andere zaken dan corona. Gisteren nog een telefonisch onderhoud gehad met de algemeen directeur over de actuele situatie en het opschalen naar reguliere zorg. Een moeilijke klus, waarbij ook hier ervaring ontbreekt en het aan komt op maatwerk met alle aanwezige beperkingen. De gemene deler die wij beiden hebben is dat zorg nu, in aansluiting op deze pandemie, toe is aan structurele veranderingen, herwaarderingen en overstijgend beleid. Bernhoven heeft hier in het verleden al voorschotten op genomen en wij hopen van ganser harte dat voor de patiënten en zeker ook voor de professionals veranderingen worden doorgevoerd. De regierol moet waar mogelijk centraal worden ingevuld, meer samenwerkingsverbanden en geen marktwerking anders dan vanuit bruikbare en betaalbare initiatieven.'

Threes Oude Moleman, voorzitter cliëntenraad Ziekenhuis Groep Twente (ZGT)

24 maart 2020

'Wij maken als cliëntenraad nu pas op de plaats. De acute zorg en veiligheid in het ziekenhuis staat nu natuurlijk centraal voor de medewerkers en de bestuurders. We worden goed op de hoogte gehouden, digitaal en ook, wanneer nodig of wenselijk, rechtstreeks telefonisch door de bestuurder. Als cliëntenraad bewaken we nu vooral hoe er wordt gecommuniceerd met onze achterban, via de website en sociale media. De bestuurder heeft al laten weten graag open te staan voor onze vragen en/of feedback.'

'ZGT heeft samen met ziekenhuis Medisch Spectrum Twente - en andere belangrijke zorg- en hulpverleners - regionaal een crisisteam met een gezamenlijke woordvoerder ingesteld. Dat doen ze goed! Verder beraden we ons als cliëntenraad - nu deze periode is verlengd tot 1 juni - welke zaken we digitaal of telefonisch wel kunnen en moeten oppakken.'

30 april 2020

'Wij hebben door middel van beeldbellen ondertussen in kleine groepjes ervaring opgedaan met het voorbereiden van stukken die op dit moment actueel zijn. Dat is een goed alternatief.

We hopen eind mei met voldoende leden weer bijeen te komen in een cliëntenraadsvergadering op een 'veilige' plek. En de leden die zich hier (nog) niet comfortabel bij voelen, willen we in deze vergadering digitaal (beeldbellen) laten aansluiten.'

Tom Tossijn, voorzitter cliëntenraad BovenIJ Ziekenhuis

28 maart 2020

'Zoals bij zoveel cliëntenraden staan we nu een beetje on hold en geven we de raad van bestuur alle ruimte in de agenda gezien de crisissituatie die in Amsterdam in de ziekenhuizen, en dus ook het BovenIJ, aan de orde is. Al komen we natuurlijk toch nog bij elkaar, maar dan via de computer. We stimuleren de bestuurder om regelmatig met een informatiebulletin te komen en ons op de hoogte te houden. Ook van minder goed nieuws. En patiënten, mantelzorgers en bezoekers worden via de publiekssite dagelijks op de hoogte gehouden. We hebben daarbij veel bewondering voor het personeel, dat we via de bestuurder een paar weken geleden een symbolische attentie hebben gestuurd in de vorm van een wenskaart met lekkere chocolade.'

'Heel praktisch kunnen we de beperkingen in de vergadertijd mooi gebruiken voor hoogst noodzakelijk huiswerk. Ik bedoel dan de hele voorbereiding op de nieuwe wetgeving en het opstellen van een concept medezeggenschapsregeling in samenwerking met de raad van bestuur, want dat vergt in eerste instantie nogal wat bureauwerk. We willen onze tijd graag zo productief mogelijk gebruiken.'

Hetty van Dijk, ambtelijk secretaris cliëntenraad Revalidatie Friesland

2 april 2020

'De cliëntenraad wordt goed geïnformeerd door de raad van bestuur en krijgt alle informatie die het personeel ook krijgt. De leden van de cliëntenraad hebben toegang tot intranet. De bestuurder spoort de leden aan om vooral vragen te stellen als die er zijn. De cliëntenraad heeft een brief gestuurd naar het managementteam en deze brief geplaatst op intranet. Hierin wordt de waardering uitgesproken naar alle medewerkers van Revalidatie Friesland voor hun creatieve ideeën en inzet om de patiëntenzorg zoveel mogelijk door te laten gaan. Hier is positief op gereageerd.'

'Op dit moment zijn we aan het organiseren dat de patiënten die in de kliniek zijn opgenomen een speciaal ontworpen kaart krijgen van de cliëntenraad om hen een hart onder de riem te steken. Want een zware tijd is het. Hierin wordt de cliëntenraad ondersteund door marketing en communicatie.'

'We vergaderen digitaal. We hebben een digitaal vergadersysteem en dat hebben we gebruikt. Al met al heb ik het idee dat de cliëntenraad zijn rol mag en kan nemen, ook in deze lastige situatie.'

28 april 2020

'Omdat de cliëntenraad wilde weten hoe het met de patiënten, die in de kliniek verbleven ging, en om te kijken of de cliëntenraad iets kon betekenen voor hen in deze tijd, heeft een medewerker van de organisatie video-interviews gemaakt met acht patiënten, namens de cliëntenraad. Uiteraard met toestemming van de patiënten. De patiënten zijn onder meer bevraagd over hoe veilig zij zich nu voelen, hoe de communicatie verloopt en over hoe zij de bezoeksregeling ervaren. Deze filmpjes hebben de cliëntenraadsleden en het managementteam kunnen zien en zijn daarna verwijderd. Zaken die niet konden wachten heeft de cliëntenraad onder de aandacht van de verantwoordelijken gebracht. Zoals het slechte functioneren van bedside-entertainment. Patiënten gaven aan dat het tv kijken op de iPad niet altijd lukt omdat er verstoringen zijn (er zijn geen tv's meer op de kamer). Dit was een bekend probleem, maar de vragen hierover hebben er wel toe geleid dat er nu nog meer bovenop gezeten wordt. En een bedlegerige patiënt gaf aan dat hij graag een tv wilde hebben op de kamer. Daar is actie op uitgezet. Ook is er aangegeven dat er aandacht moet zijn voor openheid in de communicatie in verband met de corona. De openheid is er wel, maar de verpleging denkt er niet altijd aan om informatie te delen. Daar is men op geattendeerd.'