

ZR.

jaarverslag 2019

- **Samen werken aan** een gezond Rivierenland
- **HiX** betekent meer tijd voor **handen aan het bed**
- We zwaaien een bijzonder man uit: **Paul Verploegen**

Marloes Haak (kwaliteitsarts):

“Wat doen we al goed en waar kunnen we verbeteren?”





inhoud & colofon



32 De opmars van E-health

3. **Ons verhaal**
4. **ZR in cijfers**
5. "Alleen samen kunnen we **goede zorg verlenen**"
6. "**HiX** betekent meer tijd voor handen aan het bed"
8. Aan het woord: **kwaliteitsarts Marloes Haak**
10. Het huis van **Continu Verbeteren**
11. Focus op **vrijheidsbepenkende interventies**
12. **2019 in vogelvlucht**
14. **Patiënttevredenheid**: hoger rapportcijfer
16. **P&O** en **talentontwikkeling**
18. **Helpen maakt happy**
19. Vertrek **Paul Verploegen**
20. **OR** zoekt balans
21. **VAR** buigt zich over **HiX en scholing**
22. **Samenwerking is sleutelwoord**
voor medisch specialisten
24. **Patiëntenadviesraad** vergroot zichtbaarheid
25. 28 regionale **ziekenhuizen bundelen krachten**
26. **Samenwerken** vanuit eigenheid
27. Samen op weg naar **goede en betaalbare zorg**
28. **Huisarts Timo van der Wösten** over de Regiovisie
30. ZR opent **Oranje Servicepunt**
31. **CO2 Footprint** fors gereduceerd
32. De opmars van **E-health**
34. **JCI**: een jaar van consolidatie
35. Kwaliteit en **het nieuwe EPD**
36. **Raad van Toezicht**: waardenpiramide is de basis
38. **Beleid & Bedrijfsvoering**
40. **Waardenpiramide**

colofon

Maatschappelijk jaarverslag 2019
Ziekenhuis Rivierenland
Juli 2020



Hoofredactie
Simone Lensink

Teksten
Christl Foekema, Marjolein Klaassen,
Simone Lensink

Fotografie
Raphael Drent,
Afdeling Communicatie ZR

Vormgeving
Sebastiaan Traas

Drukwerk
WS Media Groep

Op de cover
Marloes Haak

Contact en informatie
www.ziekenhuisrivierenland.nl

Overname van een artikel (of delen daaruit) is uitsluitend toegestaan met bronvermelding en na schriftelijke toestemming van de Afdeling Communicatie van Ziekenhuis Rivierenland.

De handen ineen voor een gezond Rivierenland

Een patiënt wordt wakker aan beademing. Ze kan niet praten, maar wil mijn hand niet loslaten.

Dan vraag ik: *Wilt u gewoon even mijn hand vasthouden?*

Pijn? Nee, schudt ze. Benauwd? Nee, schudt ze. Bang? Nee, schudt ze.

Ja, knikt ze geestdriftig. Hoe fijn is het, als je alleen door je hand aan te bieden iemand kunt helpen.

Patiënten leggen hun grootste goed - hun gezondheid - in onze handen. Daarom is het onze missie om hen altijd de beste kennis, ervaring en aandacht te bieden. Zij kunnen in ons ziekenhuis vertrouwen op mensen zoals de verpleegkundige die hier boven wordt geciteerd. Medewerkers met hart voor de patiënt.

Wortels in de regio

Ziekenhuis Rivierenland is ontstaan uit de fusie van vier kleine ziekenhuizen in Tiel en Culemborg. Het ziekenhuis heeft daarmee diepe wortels in de regio en een grote verbondenheid met z'n inwoners. Dat resulteert in een zorgaanbod dat past bij de thema's van deze regio. Was een ziekenhuis in de begin-dagen een 'gasthuis'; in onze tijd brengen we onze kennis ook buiten onze muren, naar de patiënten toe. Alleen zó kunnen we onze zorg het beste laten aansluiten op dat wat de patiënt nodig heeft.

Zorg voor elkaar

De hardwerkende, gastvrije inwoners van het Rivierengebied hebben zorg voor elkaar hoog in het vaandel. Deze waarde zit daarmee in ons DNA verankerd. We kennen elkaar en zorgen

voor elkaar. We zijn niet voor niets hét mensenziekenhuis; patiënten voelen zich gezien en gehoord. Daar zijn we trots op! We beoefenen ons vak al meer dan 100 jaar met ons hoofd, met onze handen en met ons hart. Met korte lijnen en een nuchtere houding; de betrokkenheid en betrouwbaarheid die de regio zo eigen zijn. Het ziekenhuis is, samen met de buitenpoli's in Culemborg en Beneden Leeuwen, groot genoeg om een volwaardig pakket gezondheidszorg te bieden en klein genoeg om persoonlijke zorg te leveren. Daarbij is het uitgangspunt: genezen is goed maar voorkomen is beter. We besteden veel aandacht aan laaggeletterdheid en een gezonde, rookvrije levensstijl met de juiste voeding en voldoende beweging. Daar hoort ook aandacht bij voor de context van de patiënt en zijn sociale omgeving.

Continu verbeteren

Ervaren medewerkers staan voor de kwaliteit van onze zorg. We willen dat die kwaliteit, en de veiligheid van onze zorg, voldoen aan het hoogst denkbare internationale kwaliteitskeurmerk JCI. Dat betekent continu verbeteren en iedere dag opnieuw hard werken om dit waar te maken. Daarmee verdienen we iedere drie jaar opnieuw deze accreditatie.

Samen met en voor de patiënt

We geloven in samenwerking. Dat doen onze 1500 medewerkers en de meer dan 200 vrijwilligers, maar dat doen we ook met onze patiënten, met verwijzers en met andere zorginstellingen. Door de handen ineen te slaan en de kennis van patiënten, verwijzers en zorgprofessionals te bundelen, zetten we gezondheid op nummer één. Samenwerken doen we ook met het St. Antonius Ziekenhuis, over en weer verwijzen we patiënten naar elkaar om samen de beschikbare kennis en capaciteit optimaal in te zetten. Zo slaan we de handen ineen voor een gezond Rivierenland. ●



algemeen

Kerncijfers



Patiënt tevredenheid
Zorgkaart Nederland

8.7

Gemiddelde
waardering
in 2019.



Kwaliteit
en veiligheid

1858

Aantal gemelde
bijna-incidenten



Gestandaardiseerd
sterftecijfer 2018*

87

2019 is nog
niet bekend



Calamiteiten
gemeld in 2019

6

Aantal meldingen bij de
Inspectie Gezondheids-
zorg en Jeugd (IGJ)**

1.449

medewerkers



202

vrijwilligers



247

bedden



173.523

polikliniekbezoeken



1.767.872

lab-onderzoeken



102.685

onderzoeken
beeldvorming



1.271

bevallingen



10.118

klinische opnamen



* De HSMR (het gestandaardiseerde sterftecijfer) 2018 van ZR is 87; het 95%-betrouwbaarheidsinterval is 75-100. Dat betekent dat de HSMR van het ziekenhuis voor 2018 statistisch significant lager is dan het landelijk gemiddelde. 2019 is nog niet bekend.

** (in 2019 zijn 27 vooronderzoeken uitgevoerd waarvan 6 als calamiteit zijn gemeld.)



“Alleen samen kunnen we goede zorg verlenen”

Ziekenhuis Rivierenland heeft de afgelopen twee jaar geweldige prestaties geleverd met achtereenvolgens het behalen van de JCI-accreditatie in 2018 en het implementeren van een nieuw elektronisch patiëntendossier (EPD) in 2019. Het accreditatieproces JCI was intensief, de introductie van het nieuwe EPD zo mogelijk nog intensiever.

Na een zorgvuldige voorbereiding van 18 maanden ging het nieuwe EPD succesvol live op 11 oktober 2019. Bijna iedereen in het ziekenhuis was betrokken bij deze grote verandering. Meer dan 350 medewerkers waren actief in 65 werkgroepen en zorgden samen met hun collega's dat het reguliere werk ook doorging. De inrichting van ons EPD is nu een mooie basis voor procesmatig werken. Door het EPD optimaal te benutten wordt het gemakkelijker om goede, veilige, effectieve en efficiënte zorg te leveren. Veel aandacht gaat daarbij uit naar het nog actiever betrekken van patiënten bij de regie over hun eigen zorgproces.

Samenwerking

Ook in 2019 stond samenwerking hoog in het vaandel. Samenwerking met de patiënt als partner, maar ook met de huisartsen, andere verwijzers en zorg- en welzijnsorganisaties in de regio. Met deze partijen, en met onze belangrijkste zorgverzekeraar Menzis, hebben we actief gewerkt aan een

Regiovisie ter bevordering van zorg en welzijn in Rivierenland. Er is ook veel aandacht besteed aan de goede samenwerking met het St. Antonius Ziekenhuis als belangrijke partner voor topklinische zorg.

Uit indicatoren en audits blijkt dat onze zorg goed, veilig en zorgvuldig wordt uitgevoerd. En intussen blijven we leren en ontwikkelen om de zorg voortdurend op hoog niveau te kunnen blijven aanbieden. We sluiten het jaar 2019 af met een financieel resultaat dat past binnen de kaders van de begroting. Dit is een goede prestatie, gezien de introductie van het nieuwe EPD. Bestuursvoorzitter Paul Verploegen heeft afscheid genomen van ons ziekenhuis omdat hij met pensioen gaat. Wij zijn hem zeer dankbaar voor twintig jaar toewijding en inzet voor Ziekenhuis Rivierenland. Sinds 1 januari 2020 heeft Wendy Bosboom de zorg-inhoudelijke bestuursportefeuille van hem overgenomen en is Marc Hendriks bestuursvoorzitter.

Corona

Hoewel dit jaarverslag het jaar 2019 betreft, kan de coronacrisis van begin 2020 niet onbenoemd blijven. Na alle hectiek van de afgelopen jaren was de organisatie toe aan een jaar van balans en zorg voor elkaar. Het mocht niet zo zijn. In maart 2020 werden we getroffen door de coronacrisis, die grote impact heeft op alles en iedereen in het ziekenhuis. Ook in deze periode hebben we goede en passende zorg kunnen verlenen en laten zien waar we sterk in zijn: eensgezind en met grote energie ook deze uitdaging aangaan. We hebben veel bereikt in 2019 en presenteren daarom met trots dit jaarverslag. Graag willen we onze dank uitspreken aan zowel de artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers in de directe patiëntenzorg als aan degenen die om hen heen staan. Alleen samen kunnen we goede zorg verlenen. ●

Marc Hendriks en Wendy Bosboom
Raad van Bestuur

Nieuw EPD voor Ziekenhuis Rivierenland

“Meer tijd voor handen aan het bed”

Voor de collega's van informatisering stond 2018 al in het teken van het nieuwe elektronische patiëntendossier HiX, omdat zij in dat jaar de nieuwe infrastructuur opleverden. Begin 2019 groeide de groep betrokken medewerkers naar zo'n 350. En uiteindelijk haakte de grootste groep aan in september, toen iedereen werd opgeleid. De impact van de introductie van HiX op het ziekenhuis is groot!



Op 11 oktober 2019 werd het nieuwe EPD feestelijk in gebruik genomen.

Ziekenhuis Rivierenland werkte tot oktober 2019 met verschillende systemen. Enkele hiervan worden niet meer doorontwikkeld of raakten 'out-of-service'. HiX combineert het Ziekenhuis Informatie Systeem met het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) van ChipSoft. Met de implementatie van HiX zet het ziekenhuis een belangrijke stap. Iedereen gaat in hetzelfde systeem. Dat levert een totaalbeeld van de patiënt op, waarvan onderdelen ook door de patiënt zelf zijn in te zien. Het maakt bovendien online contact met de patiënt mogelijk.

Standaard content

Ziekenhuis Rivierenland koos voor HiX omdat het een in Nederland veel gebruikt en en bewezen applicatie is. Dat betekent dat we gebruik kunnen maken van standaard content en daarmee van de ervaringen die in andere ziekenhuizen (ruim vijftig in Nederland) zijn opgedaan.

De introductie van HiX kostte in 2019 veel tijd en energie. Dat we allemaal op dezelfde

manier gaan registreren, betekent enerzijds meer efficiency, maar ook dat op veel afdelingen ingesloten werkwijzen moeten veranderen. Dat is soms best lastig. Eén van de grote voordelen van een digitaal systeem is dat alle informatie op specifieke, vaste plekken wordt genoteerd: diagnose bij diagnose, voorgeschiedenis bij voorgeschiedenis en medicatie bij medicatie. Zo wordt samenwerken gemakkelijker en het delen en ophalen van informatie gaat zonder ruis. Omdat de werkprocessen in het hele ziekenhuis veranderen, is het belangrijk dat iedereen weet hoe het systeem werkt en wat de nieuwe werkafspraken zijn. Daarom volgden alle betrokken medewerkers in september een scholing.

Key user

Daniëlla van Elk is ervaringsdeskundige. In 2018 stapte ze over van het UMC Utrecht naar ons ziekenhuis. Daniëlla heeft al gewerkt met HiX en droeg een flinke steen bij aan de werkgroep Verpleegkundig dossier en later als key user. "HiX maakt ons werk een stuk overzichtelijker. Het is een uitgebreid systeem. Voor alles wat je kwijt wilt, is wel een plekje. De keerzijde kan dan ook zijn dat het onoverzichtelijk wordt, maar daarover moet je met elkaar gewoon goede afspraken maken."

Jan Meeuse is internist en chief medical information officer (CMIO). Ook hij was nauw betrokken bij de introductie van HiX: "Het doel is om uiteindelijk met minder administratieve last betere registraties te krijgen. Dat gaat helpen in de patiëntenzorg en in managementtaken. De patiënt krijgt natuurlijk nog steeds de persoonlijke zorg waar ons ziekenhuis sterk in is. Nieuw is dat de digitalisering letterlijk bij de voordeur merkbaar is met de aanmeldzuilen. Ja, eigenlijk al buiten de voordeur, want het patiëntenportaal krijgt een centrale plek in het hele zorgproces. Dat is winst en mooi in lijn met deze tijd!"

Go Live

Uiteindelijk werd op vrijdag 11 oktober met confetti, bubbels en een flashmob het nieuwe elektronisch patiëntendossier in gebruik genomen. Een grote digitale stap voorwaarts voor Ziekenhuis Rivierenland. HiX, werd

Zorgportaal MijnZR

MijnZR is het patiëntenportaal van Ziekenhuis Rivierenland. Via www.mijnzr.nl komen patiënten in hun persoonlijke digitale omgeving. Zij kunnen daar hun medisch dossier inzien, uitslagen van onderzoeken bekijken, persoonlijke gegevens beheren, afspraken in het ziekenhuis bekijken of verzetten, zorgverleners online vragen stellen, herhaalrecepten aanvragen en vragenlijsten invullen.

MijnZR is op 11 oktober 2019 in gebruik genomen. Het portaal is toegankelijk voor iedereen die is ingeschreven bij Ziekenhuis Rivierenland. Dat wil zeggen dat de persoonlijke gegevens van de patiënt zijn geregistreerd en hun BSN is gecontroleerd in het ziekenhuis. MijnZR biedt inzage in delen van het medisch dossier, zoals verslagen, brieven en uitslagen. Hierdoor hebben patiënten meer zicht op hun medische gegevens. Dat helpt bij de voorbereiding op een bezoek aan het ziekenhuis. Omdat zij over meer informatie beschikken, kunnen patiënten gerichte vragen stellen aan hun arts. Deze informatie helpt om samen te beslissen over de behandeling. Om gebruik te kunnen maken van MijnZR zijn een computer of laptop met internet, een DigiD met sms-controle en een mobiele telefoon nodig. Ziekenhuis Rivierenland gaat op een zorgvuldige en veilige manier om met digitale en medische gegevens van patiënten. We houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).



officieel in gebruik genomen door Jan Willem Haan (namens de patiënten), Jan Meeuse (namens de artsen), René van Blitterswijk (namens de verpleegkundigen) en Janneke Weiman (projectleider). Met een gezamenlijke, ferme slag op de rode knop was het nieuwe EPD een feit. Bestuurder Marc Hendriks zei in zijn speech: "Het systeem stelt ons in staat om administratieve taken efficiënter uit te voeren. Dat betekent meer tijd voor handen aan het bed. En voor patiënten betekent het dat zij straks informatie kunnen uitwisselen met het ziekenhuis via een beveiligde internetsite." ◉



Ziekenhuis Rivierenland heeft sinds medio 2019 een kwaliteitsarts. Marloes Haak is intensivist en in haar nieuwe functie de medisch specialist die zorgt voor verbinding tussen de medische staf, de organisatie, Bureau Kwaliteit en de medische vakgroepen onderling. "Ik denk mee over kwaliteitsvraagstukken omdat het handig is dat daarbij ook iemand is aangehaakt die over medische kennis beschikt. Ik kan de vertaling maken van medisch naar niet-medisch en andersom."



Kwaliteitsarts Marloes Haak:

"Wat doen we al goed en waar kunnen we verbeteren?"

De kwaliteitsarts van ZR houdt zich wekelijks een dagdeel bezig met allerlei vormen van kwaliteit. Denk daarbij aan het opstellen van protocollen, verbeterprojecten en de samenwerking binnen en buiten het ziekenhuis. Marloes: "Het samenwerken in het ziekenhuis maakt het werk als kwaliteitsarts gevarieerd en interessant!" Marloes is de eerste maanden vooral

bezig geweest met het vormgeven van haar nieuwe functie. "Er is veel mogelijk, maar het moet passen binnen de beschikbare tijd. De eerste stap was daarom om samen met Bureau Kwaliteit de prioriteiten te bepalen. Vervolgens ben ik aangehaakt bij projecten als JCI en Continu Verbeteren. Inmiddels weet bijvoorbeeld ook de Verpleegkundige adviesraad (VAR) me goed te vinden.

Begin 2020 zal in het teken staan van aanhaken bij de medische staf."

Waarom heb je gesolliciteerd op de vacature?

"Het leek me een interessante functie, maar ik vroeg me wel af of ik er genoeg tijd voor zou hebben. Ik ben ook vakgroepmanager, heb m'n reguliere werk... Uiteindelijk heb ik toch een brief geschreven en ben ik het geworden. Ik vind het leuk om met kwaliteit en kwaliteitsverbetering bezig te zijn, naast mijn standaard werk op de Intensive Care (IC). Als IC-arts kom je niet veel in de kliniek. In deze functie leer ik zoveel andere mensen kennen en krijg ik een veel breder beeld van wat er allemaal gebeurt in het ziekenhuis."

Hoe bevalt het tot nu toe?

"Ik vind het leuk om over meer dan alleen IC-zorg te mogen nadenken. Dat heb je als vakgroep-

manager natuurlijk ook wel, die rol geeft je ook een veel breder kader. Als je bijvoorbeeld wat meer weet van de financiën van het ziekenhuis, snap je ook beter waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. In deze functie kijk ik naar kwaliteit. Wat doen we al goed? En waar kunnen we verbeteren?"

"We hebben eerst gekeken naar JCI. Waar liggen nog punten die we kunnen oppakken? Waar lopen wij zelf tegenaan in de dagelijkse praktijk? Maar bijvoorbeeld ook: zijn er vanuit inspectie-indicatoren nog punten die we kunnen oppakken? Welke data kunnen we uit management dashboard halen? Wat hoor je in de wandelgangen? Dat alles levert veel informatie op, maar er komen ook vragen uit. De kunst is om uit al die input de rode draad te halen."

Is dat gelukt?

"Na die uitgebreide inventarisatie, hebben we geconcludeerd dat het goed is als de kwaliteitsarts zich met een aantal vaste pijlers bezighoudt. Eén daarvan is natuurlijk JCI en Continu Verbeteren. Een ander is het vertalen van de management-informatie naar de vakgroepmanagers. Zo is langzaam maar zeker wat meer focus ontstaan."

Kun je daar een voorbeeld van geven?

"Er is een commissie die zich bezighoudt met de dossiers van mensen die in het ziekenhuis zijn overleden. Daar kun je veel informatie uithalen. Wat is er goed gegaan, waar hadden we dingen misschien anders moeten doen? We hebben het werk van die commissie geëvalueerd en besloten dat dossieronderzoek anders te gaan vormgeven. Ik ben nu het vaste aanspreekpunt van die commissie. Als zij vragen hebben, stemmen ze dat met mij af en kijken we samen aan wie we dat moeten terugkoppelen. En als het nodig is, kan ik de betreffende arts bijvoorbeeld ook nog even opporren als een antwoord te lang op zich



"Het levert vaak winst op als je dingen op een andere manier gaat doen"

laat wachten. Dan kan het handig zijn dat je beiden dezelfde taal spreekt.

Een ander project is waarde gedreven zorg, dat de vakgroepmanagers samen met de zorgmanagers gaan oppakken. Ook daarin probeer ik een beetje de spil en de aanjager te zijn. Dit moet in 2020 verder vorm krijgen."

"2019 is in het ziekenhuis best een intensief jaar geweest door de invoering van het nieuwe EPD. Daardoor willen we mensen niet teveel belasten met dingen die 'anders moeten'. Aan de andere kant levert het vaak winst op als je dingen op een andere manier gaat doen. Dat kan efficiency zijn, tijds winst of bijvoorbeeld meer werkplezier. Maar als mensen overbelast zijn geweest, is het van groot belang om de meerwaarde te kunnen laten

zien van de dingen die je anders wilt gaan doen. Daarmee krijg je ze eerder over de streep."

Wat zijn je plannen voor 2020?

"De projecten die ik net heb genoemd, zijn allemaal net begonnen, dus daar ga ik gewoon mee door. Daarnaast ben ik van plan om te inventariseren waar het potentieel ligt ten aanzien van het hoofdbehandelaarschap. Er komen steeds meer patiënten met multiproblematiek naar het ziekenhuis. Stel iemand komt in het ziekenhuis omdat hij zijn heup breekt. Dan wordt hij geopereerd door de orthooped. Maar stel dat die patiënt ook hartproblemen of diabetes heeft. Hoe is de orthooped daar dan verantwoordelijk voor? Hoe kunnen we elkaar daarin helpen? Door die communicatie beter op elkaar af te stemmen, voorkom je dat patiënten tussen de wal en het schip vallen."

"Daarnaast blijf ik vraagbaak en sparringpartner voor het medische deel van kwaliteitsvraagstukken. Dat ben ik voor alle geledingen in het ziekenhuis. Als je met kwaliteitsverbetering aan de slag wilt en daar vragen over hebt, kun je bij mij aankloppen. Ook om te voorkomen dat we dingen dubbel doen. Het is zonde als iedereen voor zichzelf het wiel gaat uitvinden." ◉

Bouwen aan het huis van Continu Verbeteren

Het behalen van het JCI-keurmerk was in 2018 een belangrijk hoogtepunt voor Ziekenhuis Rivierenland. Het verwerven van het keurmerk is de eerste stap, het vasthouden van die hoge kwaliteitsnorm is een belangrijke tweede. Het programma Continu Verbeteren is hét middel om kwaliteit systematisch en aantoonbaar op een nog hoger niveau te krijgen en te houden.

Arjan van Brummen, kwaliteitsadviseur zorgprocessen, was in 2019 de drijvende kracht achter Continu Verbeteren. "Continu Verbeteren is het middel om kwaliteit in alle onderdelen van de organisatie aan de orde te stellen en te verbeteren. Als je zo'n transitie wilt maken, moet je beleid en een visie hebben. Om daar te komen, heb ik een aantal dokters, de Raad van Bestuur en alle managers geïnterviewd. Zo heb ik input gekregen over hoe zij naar Continu Verbeteren kijken en op basis daarvan is beleid geschreven en vastgesteld."

Transitie

Maar met beleid alleen ben je er natuurlijk nog niet. Arjan: "Omdat 2019 in het teken van HiX stond, was er geen ruimte voor een omvangrijk programma. Maar er was wel tijd om ervaring op te doen. Hoe moet die transitie eruit zien? Waar lopen we tegenaan? We hebben het afgelopen jaar gebruikt om dat te onderzoeken. De poliklinieken en het Medisch Facilitair Cluster waren bereid om mee te doen aan die pilot." Om praktisch handen en voeten te geven aan het programma, bedacht Bureau kwaliteit een kapstok voor de pilot. Arjan: "Dat is het 'Huis van Continu Verbeteren' geworden. De waarden van ons ziekenhuis vormen



het fundament. De volgende bouwlaag bestaat uit de hulpmiddelen die we tijdens de JCI-fase hebben ingezet op verschillende afdelingen, zoals de dag- en weekstart, een kwaliteitsverbeteringsformulier en het verbeterbord. Daarna komen de bouwstenen die voortkomen uit het beleid. Denk daarbij aan de lerende organisatie, verantwoordelijkheden laag in de organisatie, kennis delen en de organisatiedoelen koppelen aan afdelingsdoelen. Als je dan ook nog een dak op het huis zet, heb je uiteindelijk uitstekende zorg." Na de pilot is een training opgezet die medewerkers bekend maakt met de theorie van Continu Verbeteren en hoe dit toe te passen in de praktijk. De training start begin 2020.

Nulmeting

Om doelen te bereiken, is het van belang je startpunt te kennen. Daarom werd een nulmeting ontwikkeld. Die bestaat uit veertig vragen die linken aan de bouwstenen. "De nulmeting is afgenomen bij alle leidinggevenden van de poli's en het Medisch Facilitair Cluster. Alle informatie die daaruit kwam, is

ingevuld in ons informatie dashboard. Zo ontstond een benchmark voor de organisatie. En konden we per afdeling het 'huis' gaan invullen. Afhankelijk van het antwoord kleurt het bijbehorende blokje groen of rood. Zo zie je in één oogopslag met welk onderdeel de afdeling aan de slag kan gaan." De reacties tijdens de pilot waren positief. Het draagvlak om mee te doen aan de nulmeting was groot en de leidinggevenden gaven aan dat het 'huis' hen richting en houvast geeft.

Initiatieven

Buiten de pilot om, ontstonden op andere afdelingen ook initiatieven. Zo is er bij P&O twee keer per week een dagstart met verbeterbord. De afdeling Inkoop houdt een weekstart en Infectiepreventie heeft een dagstart ingevoerd. Arjan: "Je ziet dat Continu Verbeteren in alle lagen van de organisatie wordt omarmd. Dat draagvlak is absoluut nodig om dit verder te brengen. Ik ben dan ook heel blij met het enthousiasme en het behaalde resultaat." ●

Vrijheidsbeperkende interventies (VBI) zijn maatregelen die worden genomen om een patiënt in zijn bewegingsmogelijkheden te beperken. Dit is soms nodig als hij of zij zo verward of onrustig is dat wordt gevreesd dat een patiënt zichzelf of anderen in gevaar kan brengen. Er zijn milde en zwaardere vormen van vrijheidsbeperkende interventies.



Focus op vrijheidsbeperkende interventies

In 2019 is in het ziekenhuis de werkgroep VBI in het leven geroepen, die zich ten doel heeft gesteld om een aantal kamers in het ziekenhuis VBI-proof en seniorvriendelijk te maken. Dat wil zeggen dat er standaard op elk van deze kamers een basis is om VBI goed in te zetten. Daarnaast moet een kwetsbare oudere of oudere patiënt op een verantwoorde manier zelfstandig in en uit bed of stoel kunnen komen.

Inventarisatie

Vrijheidsbeperkende interventies kunnen 'licht' zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een bewegingsmelder in het matras die aangeeft als een patiënt uit bed probeert te komen. Maar ook zwaarder, zoals de 'Zweedse band' waarmee patiënten vast worden gelegd in bed. Het ziekenhuis heeft hier uiteraard al langer protocollen en beleid voor, die worden uitgevoerd door de behandelend arts. De werkgroep heeft zich het afgelopen jaar bezig gehouden met een inventarisatie van hoe vaak welk VBI-middel wordt ingezet. Die gegevens gaan naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Sinds oktober 2019 worden deze gegevens geregistreerd in HiX. De werkgroep heeft zich bovendien sterk gemaakt

voor de aanschaf van een aantal nieuwe materialen.

Laurens Nieuwenhuis is voorzitter van de werkgroep: "Voor de patiënt betekent dit comfort en veiligheid. De nieuwe extra laagbedden die we hebben kunnen aanschaffen, zijn heel comfortabel. Als we het bed van een onrustige patiënt in de laagste stand plaatsen met een valmat ernaast, wordt de kans op een ernstige val met complicaties aanmerkelijk verkleind. Dit is goed voor onze patiënten, maar ook voor het ziekenhuis omdat we hiermee de gemiddelde ligduur naar beneden hopen te brengen."

Comfort en veiligheid van de patiënt

De bedden zijn bedoeld voor alle éénpersoonskamers op de verpleegafdelingen, waar vrijwel altijd kwetsbare ouderen verblijven. Er is voor die kamers nog een andere wens, namelijk een seniorvriendelijke stoel

op iedere kamer. Dat is niet alleen fijn voor de patiënt, maar ook voor zijn of haar partner. Die is meestal immers van ongeveer dezelfde leeftijd. Daarom hoopt de werkgroep dit volgend jaar te kunnen realiseren. Net als de aanschaf van een aantal tentbedden.

Geborgenheid

Laurens: "Het tentbed is een bed met een tent erop. Die tent maakt dat een patiënt die onrustig of gedesoriënteerd is, een soort geborgenheid ervaart waarin weinig prikkels uit de buitenwereld doordringen. We hebben dit bed nu een aantal keren ingezet in huis en het is onvoorstelbaar hoe goed dat werkt. Waar je anders dagenlang bezig bent met medicatie, knappen mensen in zo'n bed in twee, drie dagen op en is het delier over. Ik ben dan ook heel blij dat we in 2020 een aantal van deze bedden kunnen aanschaffen." "Dit alles maakt het werk van de verpleegkundigen ook eenvoudiger. Door elektronica die in het bed is ingebouwd, worden zij gewaarschuwd als de patiënt het bed dreigt te verlaten. Bovendien rijden ze een stuk soepeler en doordat we ze nu standaard op elke éénpersoonskamer hebben staan, hoeft er veel minder verhuist te worden, aldus Nieuwenhuis. ○



Orthopedisch chirurg Paul Zollinger (links) voerde in januari de tienduizendste operatie uit. "Opereren is een teaminspanning, dus ik vind dat mijn collega's ook op de foto horen", aldus Zollinger. Op de foto naast hem daarom zijn collega's Judy van Ingen (operatie assistent) en Martin Nekeman (anesthesiologie).

2019 in vogelvlucht

Na een grondige verbouwing werd de Spoedeisende Hulp (SEH) feestelijk heropend. Het aantal behandelkamers ging van negen naar vijftien en de wachtruimte is uitgebreid. Het ziekenhuis zag het aantal patiënten op de SEH stijgen tot jaarlijks zo'n 16.500. Daarom was de uitbreiding en modernisering noodzakelijk.



ZR is sinds 1 januari 2019 rookvrij. Het ziekenhuis werkt mee aan het project 'een rookvrije generatie' en wil hiermee het goede voorbeeld geven. In Tiel slaan de gemeente, sportverenigingen, scholen en voorzieningen voor gezondheidszorg de handen ineen voor dit project.



Medewerkers van Ziekenhuis Rivierenland voeren ludieke acties voor een nieuwe cao. Door het hele ziekenhuis hangen spandoeken en posters en in november doen zij mee aan de landelijke actiedag. Met succes, want vlak voor het einde van het jaar wordt er een nieuwe cao afgesloten.



De zomer van 2019 was extreem warm. Met temperaturen van over de veertig graden sneuvelde in juli en augustus alle warmte-reords. In het ziekenhuis werden gratis flesjes water uitgedeeld.





ZR doet mee aan Nationale Diabetes Challenge, een initiatief van de Bas van de Goor Foundation. Vanaf april wordt er wekelijks getraind voor de grote wandelfinale in september in Den Haag. Ruim veertig deelnemers werken zo al wandelend aan hun gezondheid!

SamenWel! is een online platform over gezond leven in Rivierenland. Het platform biedt een overzicht van activiteiten op het gebied van samen eten, ontspannen en bewegen in de buurt. Het doel is mensen enthousiast te maken om mee te doen en gezond te leven. SamenWel! is een initiatief van Bibliotheek Rivierenland, GGD Gelderland-Zuid en Ziekenhuis Rivierenland.



Ruim vijftig borstkankerpatiënten kwamen in november naar het ziekenhuis voor een 'verwenmiddag' met het thema 'Zelf werken aan herstel na borstkanker'. Er waren onder andere demonstraties, kraampjes met informatie en een optreden van een koor. De reacties waren zeer positief!



Patiënten melden zich sinds 11 oktober voor hun afspraak bij aanmeldzuilen in de hal. De zuil controleert de identiteit van de patiënt en print vervolgens de tijd en plaats van de afspraak.



Op 10 juni finishte Roparunteam 166 van Ziekenhuis Rivierenland, na een tocht van bijna 52 uur over een afstand van 560 kilometer, in Rotterdam. De estafetteploeg begon in Hamburg en leverde een recordbedrag op: 17.166 euro! Het geld is ingezameld voor palliatieve zorg voor mensen met kanker.



Patiënttevredenheid in 2019:

Hoger rapportcijfer, aantal klachten blijft gelijk

Ziekenhuis Rivierenland wil aan iedere patiënt en iedere dag weer de allerbeste zorg leveren. Onze medewerkers werken daarom dagelijks aan kwaliteit en veilige zorg. Zo dragen wij ons steentje bij aan een gezond Rivierenland en geven we patiënten het vertrouwen dat ze bij ons in goede handen zijn.

Om de zorg zo veilig mogelijk te maken, hebben we werkafspraken die door alle zorgverleners worden uitgevoerd. Dit draagt bij aan de patiënttevredenheid én het voorkomen van calamiteiten of klachten. Het rapportcijfer dat onze patiënten het ziekenhuis geven op de website Zorgkaart Nederland van de Patiëntenfederatie steeg in 2019 naar een 8.3. Daar zijn we dan ook heel blij mee!

Leren

Natuurlijk is alles in het ziekenhuis gericht op het voorkomen van incidenten of calamiteiten. Als die zich onverhoopt toch voordoen, gebruiken we ze om van te leren. Daarom betrekken we patiënten en hun naasten bijvoorbeeld ook bij het onderzoek naar calamiteiten. Wij hechten hier grote waarde aan, omdat het ons een beter beeld geeft van het perspectief van de patiënt. En beter

zicht op hoe we de zorg verder kunnen verbeteren. In 2019 namen 290 patiënten of hun naasten contact op met de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. Het ging daarbij in totaal om 326 meldingen. Dat aantal is vrijwel identiek aan het jaar ervoor. In bijna 80 procent van de gevallen ging het om uitingen van onvrede. Bij de overige meldingen ging het om vragen, tips of complimenten. Het merendeel van de klachten komt tot afronding via bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

Kwaliteit

In vergelijking met 2018 waren er in 2019 meer klachten over organisatorische onderwerpen. Die stijging heeft onder andere te maken met de invoering van de aanmeldzuilen, de medicijnregistratie en het nieuwe elektronische patiëntendossier HiX. Het aantal klachten over de telefonische bereikbaar-

heid is ongeveer gelijk gebleven. Dit onderwerp blijft hoog op de prioriteitenlijst van verbeterpunten staan. Het aantal klachten over de wachttijd is gestegen. Daarbij gaat het vooral om klachten over de tijd in de wachtkamer, de uitloop van de afspraak dus.

Al deze klachten leveren een belangrijke bijdrage aan verbetering van de kwaliteit van de zorg. Ze laten ons zien wat we nóg beter kunnen doen. Daarom ontvangt iedere afdeling periodiek een overzicht van de klachten, zodat die ook intern kunnen worden besproken. Zo leiden klachten regelmatig tot verbeteringen van werkafspraken of aanpassing van werkprocessen. De klachtenfunctionaris heeft ook periodiek overleg met de Raad van Bestuur. Het doel hiervan is onder andere om vroegtijdig mogelijke tekortkomingen in de zorg te signaleren en actie te kunnen ondernemen. ●

Aantal klachten

	2019	2018	2017
Aantal personen	290	290	283
Aantal klachten	326	327	330
Gemiddeld aantal klachten per melder	1,13	1,13	1,16

De aard van de klachten

	2019	2018	2017
Vaktechnisch handelen	144	139	150
Relationeel	52	46	43
Organisatorisch	116	101	99
Financieel	12	27	31
Overig	1	8	1
Onbekend	1	6	6

Afhandeling in 2019

(totaal = 326)

Bemiddeling

185

Informatie / advies

79

Kennisgeving

34

Overig (o.a. nog lopend)

11

Behandeling door Raad van Bestuur

8

Doorverwijzen naar elders

5

Registratie

4

Zorgkaart Nederland

Gemiddeld waarderingscijfer:

2019



32 waarderingen

2018



47 waarderingen

2017



65 waarderingen

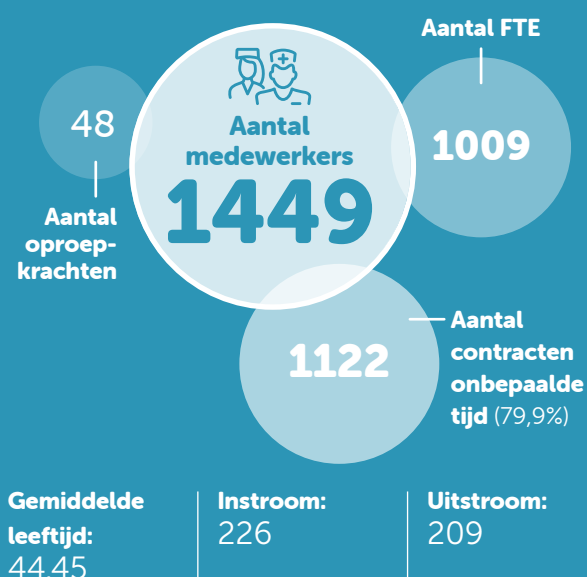
Talentontwikkeling: De 'pareltjes' een kans bieden

Door de krapte op de arbeidsmarkt is het niet altijd gemakkelijk om de juiste medewerker voor de juiste baan te vinden. Zo was het in Ziekenhuis Rivierenland in 2019 lastig om unitmanagers te vinden. Er waren geen kandidaten, wel high potentials intern. Uiteindelijk kreeg SEH-verpleegkundige Antonie Bergers de kans om door te groeien naar deze managementfunctie, die ze inmiddels vol verve vervult.



Manager Antonie Bergers (links) en personeelsadviseur Natasha Melnikova (rechts)

P&O in cijfers



Personeelsadviseur Natasha Melnikova: "AB3 was een afdeling die aandacht nodig had. Het was lastig om de juiste kandidaat te vinden. Antonie was één van onze high potentials, zij volgde al een managementopleiding. Zorgmanager Ingrid Wolbert besloot daarom een interim manager aan te trekken die bedreven was in talentontwikkeling. Antonie heeft veel inhoudelijke kennis, maar geen ervaring met leidinggeven. Speciaal voor haar werd een programma ontwikkeld waarmee zij in vier fases kon doorgroeien tot een volwaardige unitmanager. Ik vind het mooi dat we onze pareltjes zo een kans kunnen bieden."

Vier fases

Het programma dat zorgmanager Ingrid Wolbert in samenspraak met Antonie en de interim manager ontwikkelde, bestond uit vier periodes. De eerste fase stond in het teken van het leren kennen van de afdeling, de processen en projecten. In de tweede periode kwam daar de bedrijfsvoering bij en sloot Antonie aan bij overleggen over dit onderwerp. In de derde fase trok Antonie samen met Natasha op om het HR-deel onder de knie te krijgen en in de laatste periode stonden strategische onderwerpen als het jaarplan, de begroting en de zorg-verzekeraars op het programma.

Antonie: "Op de SEH waren geen doorgroei-mogelijkheden, maar ik wilde verder. Toen ik deze vacature zag, heb ik wel even getwijfeld. Een leidinggevende functie betekent dat ik niet meer in het wit werk. Wil ik dat écht? Ik ben nu heel blij dat ik de stap heb gezet, en dat ik daarin zo goed ben begeleid. Ik had maandelijks gesprekken met Ingrid en had veel aan de ervaren interimmer naast mij. Dat was vooral heel fijn omdat er best wat speelde op deze afdeling. Ik zag bijvoorbeeld dat de verpleegkundigen hun werk niet optimaal indeelden. Omdat ik word gezien als één van hen, kon ik dat bespreekbaar maken. Ik ben geen manager die top-down beslissingen neemt. Mijn deur staat altijd open en als er iets is, kun je binnenlopen. Dat waren ze op deze afdeling niet gewend..."

Loslaten

De interimmanager die Antonie begeleidde, stond vooral naast haar. Antonie: "We zijn twee totaal verschillende persoonlijkheden en dat hielp enorm. Als het druk was op de afdeling, had ik bijvoorbeeld de neiging om te gaan meehelpen. Ik moet oppassen dat ik niet te operationeel word. Dat was hij totaal niet, hij is veel meer van het loslaten. Ik wilde ook dat alles meteen goed zou gaan. Maar dat kan natuurlijk helemaal niet, veranderen doe je in stapjes. Ik leerde van hem om

P&O in 2019

Medewerkers vormen de cruciale factor om kwalitatief goede en veilige zorg te bieden. Het personeelsbeleid van Ziekenhuis Rivierenland is erop gericht om de goede mensen op de juiste plaats te krijgen en vervolgens te houden. Voor sommige functies is dat door krapte op de arbeidsmarkt steeds lastiger. Een andere manier om de juiste mensen voor de juiste baan te vinden, is gebruikmaken en ontwikkelen van de talenten van de mensen die al in huis zijn. Zo bieden we MBO-verpleegkundigen de mogelijkheid om een opleiding tot HBO-verpleegkundige te volgen en hebben we in 2019 de eerste HBO-regieverpleegkundigen benoemd. High potentials worden daar waar het kan intern opgeleid voor management-functies. Ook zijn we begonnen met een leerafdeling: een verpleegkundige unit waar verpleegkundigen in opleiding zoveel mogelijk zelfstandig patiëntenzorg leveren, zodat ze ervaring opdoen en een gedegen keus kunnen maken voor een uiteindelijke functie. Zo bieden we de beste zorg met gemotiveerde en goed toegeruste medewerkers. Ook voor P&O was HiX in 2019 een belangrijk onderwerp. De afdeling ontwierp en organiseerde het opleidings-programma voor alle medewerkers die met het nieuwe EPD moesten gaan werken.

Andere belangrijke onderwerpen waren:

- Theater-workshops over hoe MBO- en HBO-verpleegkundigen naast elkaar kunnen werken
- Implementatie van het anti-rookbeleid
- Opleidingsprogramma's voor inwerken nieuwe medewerkers
- Een aanzet tot een nieuw beleid en werkwijze voor arbeidsmarktcommunicatie
- Implementatie van een nieuw (dienst)roosterprogramma
- Project om tot generieke functiebeschrijvingen te komen
- Invulling geven aan de functie arbo-coördinator

zaken te relativeren en om vragen te stellen en zo de ander in zijn kracht te zetten.

Ook van zijn gesprekstechnieken heb ik veel geleerd. Het was echt heel fijn om de eerste periode zo'n ervaren collega naast je te hebben."

Natasha: "Het mooie is dat we als organisatie nu een draaiboek hebben voor dit soort trajecten. Als er zich weer een mogelijkheid voordoet om één van de high potentials te laten doorgroeien, hoeven we het wiel niet opnieuw uit te vinden." ●




Helpen maakt happy!

Vrijwilligers maken het verschil in de samenleving én in ons ziekenhuis. Door er te zijn voor een ander en door werk op te pakken dat anders blijft liggen. Maar het vrijwilligerswerk levert hen ook iets op! Contact met anderen, het gevoel nuttig te zijn en zelfvertrouwen bijvoorbeeld.

Verschillende wetenschappelijke onderzoeken hebben aangetoond dat vrijwilligerswerk goed is voor lichaam en geest: vrijwilligers hebben minder stress en een hogere levensvrede. Helpen maakt happy dus! Gelukkig doen steeds meer Nederlanders vrijwilligerswerk, inmiddels bijna één op de twee. Steeds vaker doen zij dat vooral uit hun eigen motivatie, bijvoorbeeld om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen, actief te blijven na het pensioen of om hun sociale netwerk uit te bouwen.

Bergen werk

Zorg verlenen kunnen wij in het ziekenhuis niet alleen. De artsen, verpleegkundigen en het ondersteunend personeel worden daarom bijgestaan door ruim tweehonderd enthousiaste vrijwilligers. Samen verzetten zij bergen werk; maar liefst 25.000 uur per jaar!

Twee van onze vrijwilligers vertellen hier waarom het werk voor hen zo belangrijk is. Denk je aan de hand van hun verhalen nu 'verhip, ik wil ook vrijwilliger worden'? Dan kan dat! Paul Klaver is coördinator van de vrijwilligers in Ziekenhuis Rivierenland. Hij is altijd op zoek naar mensen die patiënten op een gastvrije manier willen ondersteunen. Het gaat daarbij om verschillende taken. Zo is er voor iedere vrijwilliger wel iets passends te vinden. Ook het aantal uren per week wordt in overleg bepaald. 



Abigaël van Bienen

"Ik ben alweer tien jaar geleden begonnen als vrijwilliger in dit ziekenhuis. Ik werkte toen nog, maar was al aan het afbouwen. Dat kon toen gelukkig nog. Ik ben nu twee middagen in de week als vrijwilliger aan de slag in het ziekenhuis. Eén bij de poliklinische OK en één bij de balie in de centrale hal. De meesten van ons werken op een vaste dag en daardoor ken ik nog niet al mijn collega's. De mensen die ik ken, daar maak ik het leuk mee. Soms kom ik binnenlopen en dan vragen mijn collega's: 'Heeft u een afspraak?'. Dan antwoord ik lachend: 'Ja, met mijn werk'."



Coby Broers

"Ik werk sinds oktober 2019 in het ziekenhuis bij de aanmeldzuilen. Ik doe ook vrijwilligerswerk in een verzorgingshuis maar wilde er graag nog iets naast doen. Toen er vrijwilligers nodig waren, heb ik me aangemeld. Ik heb 47 jaar gewerkt en ben altijd van plan geweest om na mijn pensionering vrijwilligerswerk te gaan doen. Ik vind het fijn om bezig te blijven en iets voor de patiënten te kunnen betekenen. We hebben een leuke groep dus het is ook nog eens gezellig."



Afscheid Paul Verploegen, voorzitter Raad van Bestuur


We zwaaien een bijzonder man uit

Ziekenhuis Rivierenland heeft in december 2019 een bijzonder man uitgezwaaid. Een man die in twintig jaar tijd een grote stempel heeft gedrukt op het ziekenhuis. Paul Verploegen kwam het ziekenhuis binnen als hoofd van de Dienst Onderzoek en Behandeling. In 2004 werd hij benoemd tot adjunct directeur zorg en vanaf 2009 was hij lid – en later voorzitter – van de Raad van Bestuur.

Paul is een man die graag mensen bij elkaar brengt, die samenwerking hoog in het vaandel heeft en altijd mogelijkheden voor verbetering ziet. Bij zijn afscheid kon hij trots terugblikken. “Ik ben er trots op dat we écht het mensenziekenhuis zijn, ondanks alle technische vooruitgang in de zorg. Onze zorgverleners zijn authentiek en staan dicht bij de patiënt. Wat daarbij helpt, is dat we van hoog tot laag het goede voorbeeld geven. Iedereen hier in huis weet dat het maar om één ding draait; kwetsbare mensen moeten op ons kunnen

rekenen als ze zorg nodig hebben. Daarom vind ik onze waardepiramide ook zo geweldig. Daardoor blijven we altijd redeneren vanuit de patiënt en is de betekenis van het ziekenhuis voor de regio helder.” Paul heeft nog zoveel wensen en ambities dat hij besluit zijn taak als bestuurder van Ziekenhuis Rivierenland neer te leggen en zich te richten op ontwikkelingswerk, zijn opleiding tot imker, zijn commissariaten én het thuisfront. Stilzitten is er dus niet bij!

Verbinding


Bij zijn vertrek kreeg Paul een beeldje, gemaakt door kunstenaar Arie Kalisvaart. Het beeld gaat over ‘verbinding’ omdat hij door iedereen in het ziekenhuis als een grote verbindende kracht is ervaren. Het ziekenhuis gaat voortaan jaarlijks een replica van het beeldje toekennen aan de collega die door zijn of haar collega’s ook wordt gewaardeerd vanwege deze eigenschap! 

Wendy Bosboom heeft op 1 januari 2020 de zorginhoudelijke portefeuille van Paul Verploegen overgenomen.

De balans tussen medewerker en organisatie

2019 stond voor ziekenhuis Rivierenland in het teken van HiX. De introductie van het nieuwe EPD heeft grote invloed op het dagelijks werk van veel collega's, maar drukte ook zwaar op de begroting en de financiële middelen. De Ondernemingsraad (OR) heeft het hele proces nauwlettend gevolgd en is waar nodig het gesprek hierover aangegaan met de Raad van Bestuur. Andere belangrijke onderwerpen waren onder andere het generatiebeleid, diverse veranderingen op de werkvloer, het strategisch beleid en de financiële verantwoording.

Ziekenhuis Rivierenland heeft een Ondernemingsraad (OR) die functioneert conform de Wet op de Ondernemingsraden. De OR levert een bijdrage aan het goed functioneren van de organisatie door de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren over diverse onderwerpen. Daarin zoekt de OR altijd naar de balans tussen het belang van de medewerkers en dat van de organisatie. De OR is samengesteld op basis van het Reglement Ondernemingsraad. Iedere drie jaar worden er verkiezingen uitgeschreven en kunnen medewerkers van het ziekenhuis die minstens één jaar in dienst zijn, zich kandidaat stellen voor één van de vijftien beschikbare zetels. In het najaar van 2021 wordt een nieuwe Ondernemingsraad gekozen. De OR komt iedere maand in vergadering bijeen en spreekt ook maandelijks met de Raad van Bestuur. Eén keer per jaar is er overleg met de Raad van Toezicht.

De OR bestond in 2019 uit de volgende leden: Hettie Markenhof (voorzitter), Oscar Kolijn (vice-voorzitter), Layla Mulay (secretaris), Peter Averink, Annet van Buuren, Orhan Deniz, Roellie van Diën, Natascha van Eldik, Anja van Hensbergen, Alexander Meeter, Bart de Ruiter, Daniëlle Smits, Margot Verkerk, Ineke van de Westeringh en Michaël Zeegers. De Ondernemingsraad wordt ondersteund door Bernita van Zetten, ambtelijk secretaris. 



Ter advisering:

- Concept profielschets lid Raad van Bestuur



Ter instemming:

- Flexpakket 2020
- Aanvraag Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuizen (KiPZ)
- Aangepast format Jaargesprek
- Wijziging werktijden Klinisch Chemisch Lab
- Beleid vergoedingen registratie
- Regeling faciliteiten en ontwikkelen



Ter informatie:

- Jaarplan en Begroting 2019
- Halfjaarlijks verslag adviescommissie Sociale Begeleiding
- Verzuimcijfers
- Implementatie functie regieverpleegkundige
- Sollicitatieprocedure nieuwe leden RvB
- Presentatie toekomstverkenning lab
- Onterecht toegekende uren Persoonlijk Levensfase Budget
- Presentatie Knelpunten begroting 2019
- Managementmaandrapportages
- KiPZ Jaarrapportage en verslag
- Notitie 'Generaties op de werkvloer'
- Jaarrekening 2018
- Nieuwe beheerorganisatie afdeling informatisering
- Kaderbrief 2020
- Adviesrapport integratie front offices Ziekenhuis Rivierenland
- Vervallen functie medisch coördinator Spoedeisende Hulp (SEH) per 1 november 2019
- Informatie veranderingen afdelingssecretariaten kliniek
- Informatie herstart project optimalisatie functiehuis
- Jaarplan en Begroting 2020
- HiX (Zorginformatiesysteem/ elektronisch patiëntendossier)

De VAR in 2019: HiX, scholing en Continu Verbeteren

Ook de Verpleegkundige adviesraad (VAR) was in 2019 betrokken bij de introductie van HiX. Leden van de VAR hadden als klankbordgroep maandelijks overleg met de Chief Nursing Information Officer (CNIO). Verder stond voor de VAR de professionalisering en positionering van de raad centraal.

De Raad van Bestuur ging in 2019 in gesprek met de VAR over de te varen koers en een centraal punt voor vragen over het verpleegkundig domein. De VAR was bovendien betrokken bij de voorbereidingen voor het thema van de World Health Organization in 2020: Year of the Nurse and Midwife.

Adviezen

De vertegenwoordigers van de verpleegkundigen zijn onder andere gevraagd om advies te geven over de verpleegkundige classificaties in HiX. De raad heeft daarop voorgesteld om de licentie voor NNN aan te schaffen. NNN is een klinisch redeneringssysteem dat aansluit bij de verpleegkundige visie van Ziekenhuis Rivierenland. De VAR heeft verder geadviseerd om de toegang tot digitale databases voor verpleegkundigen goed te organiseren. Verpleegkundigen moeten de mogelijkheid hebben om te zoeken naar literatuur en evidence



om hun handelen te onderbouwen, de zorg aan de patiënten te verbeteren en waar mogelijk kosten te reduceren. Dit sluit mooi aan bij de doelstellingen van het programma Continu Verbeteren. In 2020 wordt deze informatie voor verpleegkundigen ontsloten via het Wetenschapsplein op intranet.

Scholingsbeleid

Ook het huidige scholingsbeleid was in het verslagjaar onderwerp van gesprek tussen de VAR en de Raad van Bestuur. Een helder en passend scholingsbeleid is van belang bij het boeien en binden van de verpleegkundige beroepsgroep. Voor een goede kwaliteit van verpleegkundige zorg is in de visie van de VAR scholing op maat noodzakelijk. De VAR heeft aangegeven dat transparantie, duidelijkheid over het beleid en een eenduidige uitvoering, daarbij belangrijk zijn.

De VAR vergaderde in 2019 maandelijks met zorgmanager Gérard Koot en Arjan van Brummen, kwaliteitsadviseur zorgprocessen. Tijdens die gesprekken werden ontwikkelingen in het ziekenhuis besproken, de voortgang van het programma Continu Verbeteren, het nieuwe EPD en het functioneren van de VAR. De VAR heeft in 2019 drie keer een inloop-

Wat is de VAR?

De VAR is onafhankelijk en representeert de verpleegkundige beroepsgroep op beleidsniveau. De raad luistert naar wat verpleegkundigen willen, hoe zij het beste hun beroep kunnen uitoefenen en onder welke omstandigheden dit het meest efficiënt kan gebeuren. De VAR vormt zo de brug tussen de verpleegkundige professie en de Raad van Bestuur. Daarnaast stimuleert de VAR beroepsinhoudelijke ontwikkelingen. De VAR bestond in 2019 uit de volgende leden: Anoesjka Walravens (voorzitter), Jolanda van den Bogaard, Daniella van Elk, Cora van Haaren, Jacqueline Meeter, Esther van Mil en Jenny van Zoelen.

spreekuur voor alle verpleegkundige collega's gehouden met als thema's de 'Beter-laten lijst', 'Waar word je blij van in je werk?' en 'Wat zou je doen als je een dag directeur van ZR zou zijn?'. In mei heeft de VAR een bezoek gebracht aan de VAR van het ziekenhuis van Bernhoven met als doel ervaringen uit wisselen en te leren van elkaar. ●

Samenwerking is sleutelwoord voor medisch specialisten

“Dinsdag was HiX-dag in 2019. We hebben op dat onderwerp behoorlijk wat inspanningen geleverd. En dan natuurlijk vooral Jan Meeuse, onze chief medical information officer (CMIO) en het ‘regieteam’. Zij hebben er onder andere tijdens de HiX-lunches voor gezorgd dat alle collega’s werden meegenomen in het proces en op de hoogte waren van wat er speelde. Dat hebben ze echt heel goed gedaan.”



Stephan Levering

Ook voor de Vereniging Medische Specialisten (VMS) stond 2019 in het teken van het nieuwe EPD. Stephan Levering, sinds februari 2020 voorzitter van de VMS, blikt terug op een roerig jaar. “Er is op het gebied van HiX een bak werk verzet. Er moesten werkprocessen worden ontwikkeld en vastgelegd, er zijn sjablonen ontworpen en er zijn regels en procedures opgesteld en herzien. Dat is in goede samenwerking gegaan, maar zoals in alle grote ICT-projecten heb je altijd hiccups. Daarmee heeft HiX vorig jaar een belangrijk deel van onze tijd in beslag genomen.” Het HiX-regieteam van het ziekenhuis werd onder meer bemand door cardioloog Jeroen Slikkerveer, KNO-arts Martijn Kemperman, ziekenhuisapotheker Tjerk Koekoek en internist (en tevens CMIO) Jan Meeuse. Deze ‘HiX-dokters’ hebben samen met de overige leden van het regieteam een belangrijk deel van de besluiten rondom het inrichtingswerk van het EPD voor hun rekening genomen en er vervolgens voor gezorgd dat de werkprocessen zijn aangepast. Dit ging in goede samenwerking met de ‘HiX-dokters’ die iedere vakgroep had benoemd en vrijgemaakt en met wie Jan Meeuse intensief overleg voerde. Levering: “De implementatie van HiX heeft van iedereen grote inspanningen gevergd. Zeker in het begin moesten de artsen erg wennen. Er is veel werk verschoven, bijvoorbeeld van polimedewerkers en afdelingsassistenten naar de dokters. Dat is prima als alles in het proces soepel loopt, maar dat duurt natuurlijk even. De eerste maanden waren daardoor behoorlijk hectisch en de rimpels zijn nog steeds niet allemaal gladgestreken.”

Interim voorzitter

2019 was ook een roerig jaar omdat de VMS werd bestuurd door een interim voorzitter. Uroloog Roel Laduc, per maart 2018 met pensioen, nam tijdelijk het stokje over van Stephan Levering, die vanaf september 2018 waarnemend stafvoorzitter was, omdat hij als hoofd van de ziekenhuisapothek zijn handen vrij moest hebben voor de implementatie van HiX. Stephan: "Omdat Roel met pensioen was, had hij gelukkig alle tijd voor de VMS. Ik heb zoveel mogelijk met hem meegelopen, maar had het door HiX onmogelijk in m'n eentje kunnen doen. Ik ben heel blij dat hij dit voor ons heeft gedaan. Omdat we zoveel mogelijk samen zijn opgetrokken, had ik voldoende dossierkennis om begin 2020 het stokje van hem over te nemen. We zijn Roel erg dankbaar voor zijn inspanningen." Sinds 2017 praten de VMS, het CMSB, de coöperatie van vrijgevestigde specialisten, en de VMSSD (Vereniging Medisch Specialisten in Dienstverband) over de oprichting van een 'combi coöperatie', waarin beide verenigingen en de coöperatie opgaan. Door het behalen van de JCI-accreditatie en de implementatie van HiX was er te weinig tijd om dit plan daadwerkelijk handen en voeten te geven, maar medio 2019 is het initiatief opnieuw opgepakt en wordt het getrokken door 3 bestuursleden; 1 uit iedere 'club'. Dat gebeurde onder andere met een lezing door Jeroen Rütter, oud-collega en nu chirurg en stafvoorzitter in het Rijnstate Ziekenhuis in Arnhem. Dat ziekenhuis heeft al sinds 2015 een combi coöperatie en Rütter deelde zijn ervaringen daarmee. "Hij heeft ons de weg door het moeras laten zien en dat was belangrijk om de neuzen dezelfde kant op te richten. Dat betekent dat we weer een stap verder zijn in dit traject dat we in 2020 hopen af te ronden."

Regiovisie

Behalve intern met partijen als de Patiëntenadviesraad, Verpleegkundige

"Ik vind het belangrijk om elkaar ook op een informele manier te leren kennen. Dat maakt het alleen maar gemakkelijker om bij elkaar aan te kloppen."

adviesraad en Raad van Toezicht is de VMS ook extern gesprekspartner voor diverse partijen. Stephan: "We zijn op verschillende manieren aangesloten bij de regio. Dat gebeurt onder andere in het voorzittersoverleg waarin de voorzitters van VMS en CMSB en de Raad van Bestuur praten met de huisartsen, verpleeghuizen, thuiszorg/maatschappelijk werken verzekeraar Menzis. Uit dit overleg is vorig jaar ook het Regiobeeld en de Regiovisie voortgekomen, waarin we een gezamenlijke visie op zorg in de regio Rivierenland hebben vastgelegd. In ROAZ-verband praten we met collega's uit andere ziekenhuizen. Wij zijn Regio Oost; daarnaast hebben we als stafvoorzitters een regio-overleg in de regio Utrecht. Dat betekent dat we regelmatig contact hebben met stafvoorzitters uit ziekenhuizen in Utrecht, Nieuwegein, Amersfoort, Hilversum en Harderwijk. Het is heel fijn om zo van elkaar te leren en wijsheid te delen." Door het samenwerkingsverband van ZR met het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein, is het overleg met het stafbestuur van dit ziekenhuis intensiever en frequenter. Stephan: "Met het bestuur en de artsen van het Antonius vergaderen we tweemaandelijks. We proberen daarin de samenwerking te stimuleren, waar mogelijk te verbeteren en richting en kaders te bieden. Dat is

een permanent proces. Om de samenwerking kracht bij te zetten, komen we ook één of twee keer per jaar informeel bij elkaar met het stafbestuur van het Antonius. Ik vind het belangrijk om elkaar ook op een informele manier te leren kennen. Dat maakt het alleen maar gemakkelijker om bij elkaar aan te kloppen."

Werkdruk

Intern is de VMS in 2019 onder andere bezig geweest met het instellen van de 'soft signals procedure'. Stephan: "We merken dat artsen in het ziekenhuis regelmatig te maken hebben met bijvoorbeeld een hoge werkdruk of een disbalans tussen werk en privé, waardoor het functioneren mogelijk onder druk komt te staan. Tot voor kort werd dat onderwerp uiteraard besproken tijdens functioneringstrajecten, maar daarmee was het probleem al ontstaan. De soft signals procedure zorgt ervoor dat je tijdig signalen krijgt als er iets niet goed dreigt te gaan en je dus ook eerder in staat bent om actie te ondernemen om mensen binnen boord te houden. Het is een zorgvuldige, laagdrempelige en discrete methode die al in meerdere ziekenhuizen wordt toegepast. We hopen hiermee onze collega's gezond en tevreden aan het werk te houden en een functioneringstraject te voorkomen."

Een onderwerp dat in 2020 verder wordt uitgerold, is het duale leiderschap. In 2019 zijn de medisch vakgroepmanagers geschoold en in 2020 zullen zij meer inhoud gaan geven aan hun rol. Stephan: "2019 was een jaar van wennen en snuffelen aan elkaar. Hoe zijn de taken verdeeld tussen de zorgmanager en de medisch vakgroepmanager? Wat verwachten we van elkaar? Dat is in 2019 goed uitgedokterd en vastgelegd, zodat we het in 2020 gewoon kunnen gaan doen. Dit is een onderwerp dat zich zal blijven ontwikkelen en dat ook permanent aandacht nodig heeft." ●

Patiëntenadviesraad vergroot zichtbaarheid

Hoe ervaren patiënten hun behandeling in het ziekenhuis, de manier waarop ze worden ontvangen en de wachttijden? Kunnen patiënten goed de weg vinden en worden hun belangen voldoende meegenomen in de beslissingen die de organisatie neemt?

Dat is het terrein van de Patiëntenadviesraad (PAR). Deze raad vertegenwoordigde ook in 2019 de belangen van patiënten, hun naasten en bezoekers. De PAR denkt, praat en beslist mee over onderwerpen die voor deze groepen van belang zijn.

Nieuwe wet

De PAR besteedde in 2019 veel aandacht aan de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz 2018) die op 1 juli 2020 in werking treedt. Patiënten krijgen met deze wet meer te zeggen over het beleid van zorginstellingen en zij kunnen meedenken over de organisatie van de zorgverlening. De nieuwe wet sluit goed aan bij de wens van de PAR om zichzelf nog steviger te positioneren en de zichtbaarheid te vergroten. Voorzitter Tea Leenhouts: "Consultatie van de achterban is daarbij een belangrijk aspect, maar het is een uitdaging om hier goed invulling aan te geven. Dat was in 2019 een belangrijk agendapunt voor de PAR, en zal dat ook in 2020 nog blijven."


De PAR vergaderde in 2019 zes keer. Belangrijke onderwerpen waarover de Raad van Bestuur de PAR om advies vanuit het perspectief van de patiënt heeft gevraagd, waren het voorstel om te stoppen met structurele kerkdiensten, de behandeling van Jehova's Getuigen en



de benoembaarheid van een nieuw lid van de Raad van Bestuur. Voor de organisatie waren belangrijke agendapunten, naast de reguliere onderwerpen, kwaliteit en financiën, de implementatie van het nieuwe EPD en het afscheid van Paul Verploegen, voorzitter Raad van Bestuur.

In het verslagjaar heeft er ook een informeel moment plaatsgevonden waarop leden van de Raad van Toezicht, van de Raad van Bestuur, het management, het stafbestuur en de leden van de PAR ervaringen hebben uitgewisseld. In 2019 zijn door de leden bovendien verschillende cursussen gevolgd en bijeenkomsten bijgewoond.

Samenstelling

In 2019 is na negen jaar afscheid genomen van voorzitter Daniëlle Hofstee en is Tea Leenhouts benoemd tot de nieuwe voorzitter. De PAR bestaat verder uit: Teus van Eck (aandachtsgebied informatieverstrekking), Riëks Cornelisse: (financiën), Henk Pronk (patiëntveiligheid en kwaliteit) en Hilde Kuus (gastvrijheid). 

Ter advisering:

- Stoppen structurele kerkdiensten
- Beleid behandeling Jehova's Getuigen
- Benoembaarheid kandidaat leden lid Raad van Bestuur

Belangrijkste overige onderwerpen:

- PAR: afscheid voorzitter, welkom nieuwe voorzitter
- Raad van Bestuur: afscheid voorzitter, welkom nieuw lid
- Zichtbaarheid PAR en consultatie achterban
- EPD
- KAR
- Hoofdbehandelaarschap
- Beweging/trappenhuizen
- Shared decision making
- Oncologie netwerk
- Financiën (begroting en jaarplan)
- Jaarverslag ziekenhuis
- Kwaliteitsrapportages

28 regionale ziekenhuizen bundelen krachten in de SAZ

Ziekenhuis Rivierenland is lid van de Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ). In deze organisatie bundelen 28 regionale ziekenhuizen hun krachten. Stuk voor stuk ziekenhuizen die zijn verweven met- en verankerd in de regio. De missie van de SAZ is samen werken aan kwalitatief hoogwaardige, integrale en betaalbare zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van bewoners in de regio.

De strategische uitgangspunten van SAZ



De SAZ-ziekenhuizen willen een regisserende rol spelen, gebaseerd op hun expertise, samenwerking met zorg- en andere partners in de regio en de inzet van nieuwe (informatie) technologische mogelijkheden. De strategie van de SAZ draagt bij aan de kwaliteit van leven van mensen door hen te stimuleren, te ondersteunen en te faciliteren in het bereiken van hun persoonlijke levensdoelen. Met deze benadering richten de SAZ-ziekenhuizen zich naast behandeling ook op preventie en bevordering van gezondheid.

SamenWel

Ziekenhuis Rivierenland doet dit in de regio samen met andere zorg- en welzijn partners en met kennis over de individuele patiënt als uitgangspunt. Het project SamenWel is hiervan een goed voorbeeld. SamenWel is een online platform over gezond leven in Rivierenland. Het biedt een over-

zicht van activiteiten op het gebied van samen eten, ontspannen en bewegen in de buurt. SamenWel! is een initiatief van Bibliotheek Rivierenland, GGD Gelderland-Zuid en Ziekenhuis Rivierenland.

De SAZ-ziekenhuizen geloven in integrale zorg dichtbij, in ziekenhuizen waar de menselijke maat vanzelfsprekend is. Door de regionale verankering bieden we zorg daar waar het hoort en werken we samen om de zorg betaalbaar te houden. Om elkaar als SAZ-ziekenhuizen hierin te versterken, geven we samen vorm aan bijvoorbeeld investeringen in de medewerkers en in- en verkopen we waar mogelijk samen.

Kosteneffectiviteit

Een financieel gezond ziekenhuis is van groot belang voor de beschikbaarheid van zorg voor iedereen in Nederland, om te kunnen innoveren en kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen bieden. Kostenbewustzijn en streven naar kos-

teneffectiviteit zijn dan ook belangrijk voor alle ziekenhuizen. In SAZ-verband kunnen we op alle vlakken van elkaar leren, kennis uitwisselen en de krachten bundelen. De SAZ zoekt met haar leden naar mogelijkheden om de beste zorg zo kosteneffectief mogelijk te kunnen blijven bieden.

De regionale ziekenhuizen investeren ook in de opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers. De ontwikkelingen die de zorg van de toekomst vraagt van werkgevers en werknemers is groot. Denk aan specialisatie, functiedifferentiatie en veranderingen op het gebied van technologie en innovatie. De SAZ biedt een platform waarop de leden samen kunnen optrekken in deze eisen en ontwikkelingen, en waarop zij gebruik kunnen maken van elkaars ervaring en expertise zodat de regionale ziekenhuizen een aantrekkelijke werkgever blijven. Zo kunnen we samen blijven investeren in ontwikkeling van medewerkers en het nóg effectiever organiseren van het werk. ●

Samenwerken vanuit eigenheid

Het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein is voor Ziekenhuis Rivierenland een uitstekende strategische partner. Door deze samenwerking kunnen we beiden de continuïteit van kwalitatief hoogwaardige zorg waarborgen, zodat patiënten nu én in de toekomst kunnen blijven rekenen op de beste zorg.

Voor reguliere zorg kunnen patiënten uit de regio Rivierenland terecht in Tiel, Culemborg en Beneden-Leeuwen. Voor zorg die wij niet zelf (kunnen) leveren, verwijzen we door naar het St. Antonius, een topklinisch ziekenhuis waarmee we goede afspraken hebben. Bij samenwerking heeft Ziekenhuis Rivierenland altijd één doel voor ogen: echt meerwaarde creëren voor onze patiënten. De samenwerking moet bovendien bijdragen aan ons streven om de juiste zorg op de juiste plek te leveren voor iedere patiënt. Daarbij hebben we elkaar nodig.

Maag-darm-lever en kinderdiabetes

De twee ziekenhuizen werken inmiddels ruim zes jaar samen op het gebied van chirurgie, maag/lever/darm, urologie, cardiologie, longgeneeskunde, dialyse en kinderdiabetes. Beide ziekenhuizen brengen hierbij hun eigenheid in: Ziekenhuis Rivierenland als sterk verankerd regionaal ziekenhuis met 24/7 toegang tot acute zorg en het St. Antonius Ziekenhuis als expert-centrum, in het bijzonder op gebied van hart-, vaat-, longzorg en oncologie. Eén van de stappen die in 2019 zijn gezet, zijn multidisciplinaire overleggen (MDO) tussen beide ziekenhuizen én het UMC Utrecht. Die overleggen vinden wekelijks plaats in verschillende oncologische teams. In die overleggen stemmen chirurgen, oncologen, internisten, radiologen en pathologen per patiënt af

welke werkwijze wordt gehanteerd. De overleggen zijn bovendien een belangrijk moment voor kennisdeling en een kijkje in elkaars keuken. Zo komen we tot één gezamenlijk behandelplan en dezelfde kwaliteit voor alle patiënten.

Toegevoegde waarde

Joost Heikens is chirurg in ZR en enthousiast over de toegevoegde waarde van de MDO's. "We bespreken de casuïstiek met elkaar via videoconferencing. Het is heel fijn dat je op deze manier samen beleid kunt maken. Zowel het St. Antonius als het UMCU hebben meer ervaring dan wij omdat zij op jaarbasis meer patiënten behandelen. Dat betekent dat het advies dat wij patiënten nu geven, door meerdere spelers wordt bepaald en gewogen. Vervolgens doen we lokaal wat lokaal kan. Maar als een patiënt bijvoorbeeld toch naar Nieuwegein moet, is het ook fijn dat dat lijntje er al is. Dat maakt de overdracht gemakkelijker."

Het plan is om het overleg in 2020 uit te breiden voor darmkankerzorg. Heikens: "De colorectale zorg wordt steeds ingewikkelder. Daarom willen we voor de écht lastige casuïstiek een MDO in het leven roepen met vijf ziekenhuizen. Behalve ZR, St. Antonius en UMCU sluiten daarbij ook het Diaconessen Ziekenhuis in Utrecht en het Meander Medisch Centrum in Amersfoort aan. Ik vind het heel fijn dat de zorg voor deze patiënten dan écht regionaal wordt georganiseerd. Patiënten gaan profiteren van deze bundeling van kennis en ervaring." ●



Samen op weg naar goede en betaalbare zorg

De meerjarenafspraken die Ziekenhuis Rivierenland met een aantal zorgverzekeraars is overeengekomen, hebben in 2019 hun vruchten afgeworpen. Het wederzijdse vertrouwen is gegroeid en door de intensieve samenwerking is het ziekenhuis in staat gesteld om een goede balans te vinden in het zorgaanbod .



Ziekenhuis Rivierenland en de zorgverzekeraars vinden elkaar in het streven om hoogwaardige en betaalbare medisch specialistische zorg waar mogelijk dichtbij beschikbaar te houden voor inwoners van de regio Rivierenland. We nemen daarin onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar moeten tegelijkertijd oog hebben voor de kosten. Het is een continu proces en een zoektocht om voor iedere patiënt de juiste zorg op de juiste plek te leveren. Dat kunnen we niet alleen, daar hebben we belangrijke partners als de zorgverzekeraars bij nodig.

De zorgverzekeraars zijn strategische partners, die net als het ziekenhuis de ontwikkelingen in de zorg op de voet volgen. Bij het inspelen op die ontwikkelingen, zijn we van elkaar afhankelijk. In 2019 zijn belangrijke stappen gezet om daarover nog betere afspraken te maken.


Werkbezoek

Zo zijn een aantal medisch specialisten, samen met een aantal andere collega's uit het ziekenhuis, op werkbezoek geweest bij de afdeling Zorgbemiddeling van Zilveren Kruis. Renier Hollman was één van hen: "We hebben tijdens dat bezoek veel beter zicht gekregen op elkaars werk. Het ziekenhuis heeft kunnen laten zien welke zorg wij graag willen bieden en wat we daarin specifiek leveren. Zilveren Kruis heeft ons bijvoorbeeld getoond hoe zij de informatie die ze van ons krijgen, gebruiken in

Voor iedere patiënt de juiste zorg op de juiste plek

de zorgbemiddeling van hun verzekerden. Zo krijg je veel beter zicht op wat je voor elkaar kunt betekenen. Dat is heel waardevol." Verzekeraar Menzis heeft in 2019 een belangrijke rol gespeeld bij de totstandkoming van de Regiovisie voor Rivierenland. Hollman: "De juiste zorg op de juiste plek is – terecht – een adagium voor de verzekeraars. Met de hulp van Menzis is in onze regio een aantal partijen bij elkaar gekomen om daar samen over na te denken en een plan te ontwikkelen. Uitkomst hiervan is een Regiovisie die door alle betrokkenen wordt gedragen. Hiermee kunnen we meteen ook ons steentje bijdragen aan het landelijke Hoofdlijnen Akkoord."

Elkaar versterken

De meerjarenafspraak met Menzis loopt nog tot en met 2020, met Zilveren Kruis is de bestaande afspraak met twee jaar verlengd tot 2021. Hollman: "De afspraken die de basis vormen van deze meerjarenovereenkomsten zijn volledig geïncorporeerd in onze manier van werken. Daarnaast bieden deze afspraken meer mogelijkheden om het over de diepere laag onder de cijfers te hebben. Door regelmatig met elkaar te overleggen, ook op strategisch en tactisch niveau, krijgen de verzekeraars beter zicht op wat wij doen en waar onze kracht ligt. Zo versterken we elkaar in ons gemeenschappelijke doel: het leveren van de juiste, kwalitatief goede en betaalbare zorg voor de regio Rivierenland." 

Huisarts Timo van der Wösten

“Het goede onderlinge contact is de kracht van deze regio”

“Wij zijn blij met een goed regionaal ziekenhuis in de buurt waarmee we op veel fronten op één lijn zitten. Ik denk dat in onze regio de huisartsen en het ziekenhuis elkaar vinden in hun hart voor de patiënt én voor elkaar. Die gedeelde visie is de smeerolie voor onze samenwerking.”



Huisarts Timo van der Wösten uit Ommeren

Huisarts Timo van der Wösten vormt samen met twee collega's en hun ondersteunend team Huisartsenpraktijk Ommeren. Een plattelandspraktijk, in zijn eigen bewoordingen. Daarnaast is hij bestuurder bij de Coöperatieve Huisartsen Vereniging Gelders Rivierenland, als lid van de Adviesraad Huisartsenpost. Dat maakt dat hij met twee petten op kijkt naar de samenwerking met het ziekenhuis. “Aan de ene kant ervaar ik het ziekenhuis als partner in de zorg voor mijn patiënten en aan de andere kant kijk ik vanuit bestuurlijk oogpunt. En dan gaat het over hoe we nog beter kunnen samenwerken om ook in de toekomst goede zorg voor onze regio te garanderen.”

Van der Wösten: “In de zorg om mijn patiënten, ervaar ik Ziekenhuis Rivierenland als heel prettig. En dat hoor ik ook van mijn collega's terug. De lijnen zijn kort, de zorg is op hoog niveau en we waarderen initiatieven als de Sandwich Cursus en netwerkbijeenkomsten die het ziekenhuis organiseert. Aan de andere kant zie ik wel dat wij in een gebied zitten waar de concurrentie groot is. Dat maakt het soms ingewikkeld. Ommeren ligt aan de rand van het Rivierengebied en daardoor trekken ook ziekenhuizen in Ede, Nieuwegein en zelfs Nijmegen en Arnhem aan onze patiënten. Dat maakt het soms lastig schakelen.”

Sterke zorgsector

Ook met zijn pet als bestuurder op, is de huisarts over het algemeen tevreden over de samenwerking met Ziekenhuis Rivierenland: “Het dagelijks contact tussen huisartsen en het ziekenhuis verloopt meestal vrij ad hoc. Natuurlijk

“De gedeelde visie is de smeerolie voor onze samenwerking”

hebben wij één op één contact met specialisten, zitten we in een aantal commissies en kunnen we altijd terecht met vragen over bijvoorbeeld eerstelijns diagnostiek of opnamen. Maar het is fijn dat we daarnaast steeds meer overkoepelende onderwerpen samen oppakken. Het is in ieders belang om een sterke zorgsector te hebben hier in de regio. Ik ben hier nu tien jaar als huisarts gevestigd, daarvoor werkte ik in Amsterdam. Daar is het zorglandschap zo versnipperd dat een goede samenwerking echt ingewikkeld is. Dat is het grote voordeel van de schaal van deze regio en een ziekenhuis dat er min of meer centraal in ligt.”

De huisartsen in Rivierenland vormen een tamelijk hecht club. Van der Wösten: “Vorig jaar hebben wij onze ideeën over de zorg van de toekomst in onze regio gedeeld. Daar waren we natuurlijk al langer op aan het broeden. We hebben met elkaar nagedacht over onze kernwaarden en de belangrijkste daarvan is ‘de juiste zorg op de juiste plaats’. Daar hebben we natuurlijk ook het ziekenhuis bij nodig. Daarom hebben we eind 2019 onze Regiovisie besproken met ZR. We willen graag met elkaar op zoek naar een goede balans tussen nulde-, eerste- en tweedelijns zorg. Dat is belangrijk voor de burgers in ons verzorgingsgebied maar ook richting andere ketenpartners.”

Onderling contact

“We waren natuurlijk benieuwd naar de reactie van ZR op de Regiovisie. Waar zit de overlap? Waar kunnen we elkaar vinden? Dat laatste

wordt steeds belangrijker omdat er veel op ons afkomt. Zorg uit de GGZ, uit de Wmo, - dubbele vergrijzing... Dat moeten we met elkaar zien te verdelen. De huisartsen hebben al veel op hun bordje, en hierbij balans houden vergt aandacht en overleg. Dus hoe gaan we dat doen? En hoe gaan we bijvoorbeeld om met de stroom uit het ziekenhuis? Ook daar kunnen patiënten niet meer eindeloos blijven liggen. Hoe gaan we daarin samenwerken? Het is heel fijn om te zien hoe goed dit is opgepakt door het ziekenhuis. De drempel om hierover te overleggen met bijvoorbeeld de Raad van Bestuur is laag. Dat goede onderlinge contact vind ik echt de grote kracht van deze regio.”

“Natuurlijk zijn er altijd dingen die beter kunnen. Ik zou de komende jaren graag nog meer inzetten op kennismaken en het uitwisselen van expertise. Laten we samen symposia en congressen organiseren en ervoor zorgen dat het contact nog laagdrempeliger wordt. Dat kan fysiek, maar natuurlijk ook via HiX, beeldbellen of mail. Het gaat er vooral om dat we het intensiveren. Want dat maakt het gemakkelijker om met elkaar te sparren als dat nodig is. Ik pleit er dus voor dat we elkaar in 2020 meer opzoeken en vinden.”

Nieuw EPD

Voor het ziekenhuis was de introductie van het nieuwe EPD HiX in 2019 een groot project. Voor de huisartsen heeft het portaal tot nu toe nog weinig verandering met zich meegebracht. “Wij wachten nog op het zorgverlenersportaal. Dat gaat het voor ons nog gemakkelijker maken om informatie over patiënten uit te wisselen. We hebben daarover wel contact met het ziekenhuis, maar zijn er nog niet actief bij betrokken. Dat komt volgend jaar. Patiënten reageren wisselend op het EPD. Ze vinden het gemakkelijk dat ze hun gegevens kunnen inzien, maar vinden het ook lastig dat ze bij ieder ziekenhuis op een ander portaal moeten inloggen. Het zou voor hen natuurlijk handig zijn als dat kon worden gekoppeld. Maar gemiddeld zijn de reacties dus positief.” ●

Met elkaar op zoek naar een goede balans

ZR opent Oranje Servicepunt

Laaggeletterdheid komt veel voor in de regio Rivierenland, meer dan gemiddeld in Nederland. Zo is in Tiel ongeveer 17 procent van de bevolking laaggeletterd. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, hebben vaak ook lagere gezondheidsvaardigheden. In de communicatie met patiënten is informatieoverdracht belangrijk. Maar hoe doe je dat als lezen lastig voor hen is?



Om stappen te kunnen zetten in een goede informatieoverdracht aan deze doelgroep, onderkende Ziekenhuis Rivierenland, samen met een aantal andere instanties in de regio, een belofte: we gaan proberen ook die mensen afsprakenbrieven, medicijnbijsluiters of folders beter te laten begrijpen. Een concreet resultaat van onze inspanningen op het gebied van laaggeletterdheid is het Oranje Servicepunt dat in juni feestelijk werd geopend. Vrijwilligers helpen hier patiënten en bezoekers die moeite hebben met lezen en daardoor informatie over hun gezondheid vaak minder goed begrijpen. De vrijwilligers kregen voor dit werk een speciale training.

Het Oranje Servicepunt is in juni feestelijk geopend

Eerste verwijsgesprek

De zomerperiode was een geschikte tijd om te beginnen met de interne en externe communicatie over de komst van het Servicepunt. De vrijwilligers keken uit naar de Week van de Alfabetisering in september waarvoor een aantal activiteiten was voorbereid. Met succes, want die week vond het eerste 'verwijsgesprek' plaats. Een patiënt raakte in gesprek met één van de vrijwilligers en vond een luisterend oor én helpende hand om iets te doen aan zijn taalprobleem. Hij liep daar al lang mee rond en volgt inmiddels een taal cursus. De volgende mijlpaal was de komst van de aanmeldzuilen in de hal in oktober. Ook daar staan vrijwilligers bij om te assisteren als dat nodig is. De vrijwilligers van het Oranje Servicepunt draaien hierin mee. Het idee is dat zij juist op die plek hun signalerende rol kunnen vervullen. Een andere taak is het helpen bij de computers voor patiënten in de hal. Regelmatig assisteren vrijwilligers hier bij het inloggen en invullen van digitale vragenlijsten. Door dit directe contact met patiënten kunnen zij laaggeletterdheid signaleren en mensen doorverwijzen. In de periode van juli tot en met december 2019 heeft het Oranje Servicepunt 24 mensen op weg geholpen naar een taal cursus. Daarnaast zijn tientallen mensen ondersteund bij het invullen van digitale vragenlijsten.

Er is nog veel te doen

Terugkijkend op het eerste halfjaar, is het ziekenhuis tevreden. Er waren voldoende vrijwilligers, zij kregen de juiste scholing en beschikken over professionele materialen. Tegelijk zien we dat er nog veel te doen is. Zoals zorgverleners stimuleren om patiënten actief door te verwijzen naar het Oranje Servicepunt. Ook de plek in de hal wordt nog kritisch bekeken en de bezetting is een punt van aandacht. Er zijn veel ideeën en mogelijkheden om het Oranje Servicepunt in 2020 verder te versterken tot 'front office' voor het herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid. Zo is er (meer) verbinding nodig tussen de poliklinieken en verpleegafdelingen en het Oranje Servicepunt. Voor het uitvoeren van al die ideeën is samenwerking cruciaal. 



Nieuwe energievoorziening reduceert CO2-footprint met 93 procent

Ziekenhuis Rivierenland heeft haar energievoorziening de afgelopen jaren omgebouwd naar een duurzaam en toekomstbestendig systeem. Daar plukken we in 2019 de vruchten van. Door de inkoop van windenergie en door energiezuinige installaties als een warmtepomp, warmte-koude opslag en nieuwe stoomketels, is de CO2-footprint in 2019 met 93 procent gereduceerd.

De afdeling Techniek en Bouw van het ziekenhuis schreef in 2016 samen met technisch bureau Verwey het Masterplan Energie. Uitgangspunt daarbij was om de installaties zo energiezuinig mogelijk uit te voeren, alternatieve vormen van energie te gebruiken en op die manier een flinke stap zetten in de verduurzaming van de installaties en het energieverbruik. Het Masterplan is de afgelopen drie jaar stapsgewijs uitgevoerd, met als resultaat een flinke daling van de CO2-uitstoot. Op 1 februari 2019 werkten alle nieuwe systemen optimaal en was de verduurzaming een feit. Het ziekenhuis blijft in de toekomst verduurzamen, onder andere door tijdens verbouwingen van afdelingen en ruimtes de aanwezige airconditioningsystemen te verwijderen en die ruimtes aan te sluiten op het warmte-koude opslag koelsysteem. Dit is een geleidelijk proces omdat hierbij wordt meegelift op verbouwingswerkzaamheden in het ziekenhuis. Zo worden kosten en overlast beperkt.

Patiëntveiligheid

De JCI-kwaliteitskader is ook van invloed op de installaties van het ziekenhuis. JCI gaat uit van maximale risicobeheersing. Dat betekent dat ieder onderdeel van de energievoorziening een back up moet hebben. Als de stroom door een calamiteit uitvalt, heeft het ziekenhuis twee noodstroom aggregaten. Deze voorziening neemt binnen tien seconden na de stroomuitval de levensreddende activiteiten in het ziekenhuis over om zo de patiëntveiligheid te kunnen garanderen. ○

Energieverbruik 2019



Elektriciteit

Totaal verbruik elektriciteit	7.887.870 Kwh
Daling verbruik t.o.v. 2018	-308.985 Kwh



Gas

Totaal verbruik	934.376 m ³
Daling verbruik t.o.v. 2018	-98.293 m ³



Water

Totaal verbruik	53.246 m ³
Stijging verbruik t.o.v. 2018	+628 m ³

De prestaties voor emissie, kosten en CO2-footprint zijn:

Reductie energiekosten

€ 150.000,- per jaar.

Hiermee is de terugverdientijd van de installatie 6 jaar.

Reductie CO2-uitstoot

1,4 miljoen kilo per jaar (=70.000 boomgroei jaren)

Hiermee is de CO2-footprint verminderd met 93 procent.



De opmars van e-health

e-Health is niet meer weg te denken uit de zorg. Ziekenhuis Rivierenland zette met de introductie van HiX in 2019 een belangrijke stap op weg naar die digitalisering. MijnZR is het nieuwe patiëntenportaal. Via www.mijnzr.nl komen patiënten in hun persoonlijke digitale omgeving. Zij kunnen daar hun medisch dossier inzien, uitslagen bekijken, persoonlijke gegevens beheren, vragen stellen, herhaalrecepten aanvragen en vragenlijsten invullen.

Om in de behoeften van huidige en toekomstige patiënten te voorzien, is digitale innovatie van groot belang. De patiënt gaat zich steeds meer als consument gedragen en verwacht in de zorg de digitalisering die in andere sectoren al heeft plaatsgevonden. De introductie van MijnZR en de app BeterDichtbij zijn daarin belangrijke stappen voor Ziekenhuis Rivierenland. Ook het ministerie van Volksgezondheid Welzijn

en Sport onderstreepte in 2019 het belang van digitale zorg en geeft aan dat de communicatie tussen zorgverlener en de patiënt (op afstand) gemakkelijker wordt met behulp van nieuwe technologieën. Hierdoor kan de zorg meer en beter rond de patiënt worden georganiseerd. Dat is ook belangrijk om de zorgkosten beheersbaar te houden en mensen meer regie te geven op hun eigen gezondheid.

Portaal

MijnZR is op 11 oktober 2019 in gebruik genomen. Het portaal is toegankelijk voor iedereen die is ingeschreven bij Ziekenhuis Rivierenland. Dat wil zeggen dat de persoonlijke gegevens van de patiënt zijn geregistreerd en hun BSN is gecontroleerd in het ziekenhuis. MijnZR biedt inzage in delen van het medisch dossier, zoals verslagen, brieven en uitslagen. Hierdoor hebben patiënten meer zicht op hun medische gegevens. Dat helpt bij de voorbereiding op een bezoek aan het ziekenhuis. Omdat zij over meer informatie beschikken, kunnen patiënten gerichte vragen stellen aan hun arts. Deze informatie helpt om samen te beslissen over de behandeling.

Dossier

Dit onderdeel van het portaal bevat informatie uit het medisch dossier van patiënten, voor zover die bekend is in Ziekenhuis Rivierenland.

Dat zijn zaken als:

- **Een samenvatting van het dossier, dat als digitaal bestand kan worden gedownload.** In de toekomst kan dit ook worden gedeeld met andere zorgverleners
- **Behandelverslagen:** de conclusies van artsen en zorgverleners
- **Patiëntbrieven:** alle brieven die vanuit het ziekenhuis zijn verstuurd over de medische situatie van een patiënt, bijvoorbeeld aan de huisarts of een andere verwijzer
- **Metingen:** hier staan resultaten van diverse metingen als gewicht, lengte en BMI
- **Medicijnen:** overzicht van de medicatie die door een zorgverlener in het ziekenhuis is voorgeschreven aan een patiënt. Via MijnZR kunnen herhaalrecepten worden aangevraagd van de medicijnen die in het ziekenhuis zijn voorgeschreven
- **Uitslagen:** overzicht van de uitslagen van bijvoorbeeld bloed-, urine-, weefsel- of radiologisch onderzoek

Patiënten kunnen ook via een digitaal consult vragen stellen aan hun zorgverlener. De vragen worden zo snel mogelijk beantwoord. Als patiënten via een digitaal consult vragen naar hun zorgverlener sturen, komt dit ook in hun dossier terecht. Het antwoord van de zorgverlener komt daarbij te staan. De digitale consulten kunnen alleen worden gelezen door de zorgverleners van Ziekenhuis Rivierenland die toegang hebben tot het dossier.

Veiligheid

Ziekenhuis Rivierenland gaat op een zorgvuldige en veilige manier om met

Inloggen op MijnZR

Om gebruik te kunnen maken van MijnZR is het volgende nodig:

Een computer
of laptop
met internet



Een DigiD met
sms-controle



Een mobiele
telefoon

Inloggen kan waar, wanneer en zo vaak als een patiënt wil.

1

Ga naar www.mijnzr.nl

www.mijnzr.nl



2

Klik op de knop 'Inloggen MijnZR'

Inloggen MijnZR



3

Klik op 'Inloggen met DigiD'



4

Log in met een DigiD-gebruikersnaam en wachtwoord. Vul de op een mobiele telefoon ontvangen sms-code in op het scherm en log in.



digitale en medische gegevens van Patiënten. We houden ons daarbij aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Ziekenhuis Rivierenland wil graag weten hoe patiënten MijnZR gebruiken. Met die informatie kunnen we verbeteringen doorvoeren in het patiëntenportaal. Daarom registreren we elke keer dat een patiënt inlogt. De gegevens die patiënten zelf invoeren in MijnZR, komen in het medisch dossier te staan. Alleen zorgverleners die bij de behandeling van een patiënt zijn betrokken, kunnen in het dossier van die betreffende patiënt kijken. Zorgverleners kunnen precies zien wie er in welk dossier heeft gekeken. Zorgverzekeraars, werkgevers en bedrijfsartsen kunnen niet bij de medische gegevens. Alleen met schriftelijke toe-

stemming van de patiënt verstrekken we informatie aan derden.

Beeldbellen

Het is voor patiënten niet altijd nodig om persoonlijk naar het ziekenhuis te komen. Beeldbellen kan dan een goed, eenvoudig en veilig alternatief zijn. In Ziekenhuis Rivierenland maken we hiervoor gebruik van de app BeterDichtbij. Met deze app kunnen patiënten een bericht of vraag sturen naar hun behandelaar, of contact hebben met het ziekenhuis via beeldbellen. Met BeterDichtbij hebben de 28 regionale ziekenhuizen, verenigd in Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ), de handen ineen geslagen voor makkelijk en veilig digitaal contact tussen patiënten en artsen en andere zorgverleners.



JCI: een jaar van consolidatie

Het kwaliteitskader JCI vraagt van het ziekenhuis om continu te blijven voldoen aan de criteria uit de JCI-norm. Het heeft immers geen zin als de kwaliteit alleen ten tijde van het auditbezoek tip top in orde is. Nadat eind 2018 de JCI-accreditatie is verkregen, begon de driejarige periode tot aan de volgende accreditatie. In Ziekenhuis Rivierenland hebben we dit bewust de consolidatiefase genoemd.

JCI staat voor veilige zorg, standaardisatie en continuïteit van zorg en is erkend door de World Health Organization (WHO). JCI is een organisatie die meer dan 20.000 ziekenhuizen en andere zorginstellingen heeft geaccrediteerd in meer dan vijftig landen, waaronder Nederland. De JCI-normen zijn vanuit het patiëntenperspectief ontwikkeld en het realiseren van de normen kan alleen met sterke betrokkenheid van professionals. Alleen als zij het weten en kunnen laten zien, is er sprake van goede naleving van standaarden. Het gaat niet om wat er op papier staat, het gaat om wat er in de praktijk gebeurt. Om die reden zijn in Ziekenhuis

Rivierenland alle criteria uit de norm verdeeld over 'eigenaren'. Zij zijn verantwoordelijk voor het maken beleid, de invoering van dat beleid, het toezicht op de resultaten hiervan en het inzetten van gewenste verbeteringen. De coördinatie en een deel van de ondersteuning hiervan ligt bij Bureau Kwaliteit. Er is een jaarplanning gemaakt met de momenten waarop de criteria onder de aandacht worden gebracht. De eigenaar bereidt dit samen met Bureau Kwaliteit voor, zodat op het geplande moment de resultaten gezamenlijk besproken kunnen worden. Met betrokkenen worden vervolgens afspraken gemaakt over inhoud en uitvoering van de gewenste verbeteringen.

Een voorbeeld

De manager van het Medisch Facilitair Cluster is eigenaar van de FMS-norm. Ter voorbereiding op het eerste kwartaal van 2020 is een analyse gemaakt van de wenselijke en werkelijke situatie op de bijbehorende criteria. Daaruit blijkt dat het FMS-team functioneert, maar onvoldoende zichtbaar is voor de leidinggevenden van afdelingen. Eén van de verbeteracties is daarom gericht op het schouder aan schouder werken aan 'je werkomgeving op orde'.

Het gaat erom wat er in de praktijk gebeurt

Een ander voorbeeld: de Raad van Bestuur is eigenaar van de norm GLD. In 2019 bleek tijdens de nulmeting van het project Continu Verbeteren dat medewerkers te weinig op de hoogte zijn van de organisatiedoelen en de samenhang met hun eigen werkzaamheden. In 2020 wordt daarom een pilot gedaan met een nieuwe vorm van jaarplannen waarbij centrale en decentrale doelen in samenhang zichtbaar zijn voor iedereen.

Proefaudit

JCI blijft dus leidend in de aanpak van kwaliteit en veiligheid in het ziekenhuis. We willen vasthouden wat de afgelopen twee jaar gewerkt heeft. Audit 2 staat voor november 2021 gepland. Voor die tijd (medio 2020) zal er een proefaudit plaatsvinden. Dan kijkt JCI naar de inspanningen die zijn geleverd om blijvend aan de standaard te voldoen. ●



Kwaliteit en het nieuwe EPD



De invoering van het nieuwe elektronische patiëntendossier (EPD) raakte het aspect kwaliteit op diverse fronten. Zo was het EPD-programma een uitgelezen kans om standaard werkwijzen in het patiëntendossier te verankeren. En was het een uitdaging om werkwijzen in het EPD in de pas te laten lopen met het ziekenhuisbeleid dat in het kader van het JCI-programma is opgesteld.

Kwaliteitscoördinator Gijs Croonen: "Kwaliteit in de zin van betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van processen hangt sterk samen met het volgen van standaard werkwijzen. Daarom was het EPD-programma een uitgelezen kans om standaard werkwijzen in het patiëntendossier vast te leggen. De keuze die Ziekenhuis Rivierland al maakte vóór de invoering van het nieuwe EPD, namelijk om te werken met 'standaard content', betekende dat het realiseren van deze mogelijkheden binnen handbereik lag. Zoals bij iedere invoering van iets wat groot en nieuw is, was het zaak dat degenen die met het nieuwe EPD gaan werken, dit enigszins naar hun hand kunnen zetten."

Uitgangspunten

De Stuurgroep EPD legde een aantal uitgangspunten vast in een document dat ertoe moest bijdragen dat standaard werken samenging met lokale werkbaarheid. De werkgroep Processen zorgde er vervolgens met de betrokken afdelingen voor dat de afdelingsoverstijgende processen tot een goed werkend en afgestemd geheel werden gesmeed. Gijs: "Een laatste belangrijke stap was om werkwijzen in het EPD in de pas te laten lopen met

het ziekenhuisbeleid dat in het kader van het JCI-programma is opgesteld of aangepast. In een aantal workshops met betrokkenen zijn de belangrijkste aandachtspunten aan het licht gebracht. In het vervolg van het EPD-programma zijn deze in de planning opgenomen." Kwaliteitsregistraties worden ook in het nieuwe EPD opgenomen. Gijs: "Het is een groot goed dat in Nederland - onder meer - kwaliteitsregistraties voor specifieke aandoeningen worden bijgehouden. Dit maakt het mogelijk om te analyseren op landelijk niveau en te verbeteren op lokaal niveau. De kwaliteitsregistraties zijn grotendeels ondergebracht in het nieuwe EPD. Waar mogelijk is de aanlevering van data naar landelijke databanken geautomatiseerd."

Data en kwaliteit

Ook in de gestructureerde vastlegging van data biedt het EPD een kans voor ontwikkeling van het kwaliteitswerk. Gijs: "Dit biedt nieuwe mogelijkheden voor het analyseren van de werkelijk geleverde kwaliteit. Het gaat daarbij over de kwaliteit van de processen: hebben we alles gedaan wat volgens onze afspraken hoort binnen de definitie van goede zorg? Maar ook over de kwaliteit van de uitkomsten: hebben we patiënten beter gemaakt? En dan is er nog de kwaliteit van de dossiervoering: is het dossier een adequate weergave van de geboden zorg? En is de dossiervoering zodanig dat samenwerking met andere zorgverleners binnen en buiten het ziekenhuis eenvoudig ondersteund wordt door het dossier?"

Het nieuwe EPD heeft diverse mogelijkheden om kwaliteitsinformatie te genereren. Het nieuwe BICC (business intelligence competence center) – een samenwerking tussen ICT en de afdelingen Planning & Control en Kwaliteit – gaat hier in 2020 zijn kennis en energie op richten. En zo is met de introductie van het EPD een innovatieve en solide basis gelegd om deze kwaliteitsaspecten in 2020 nog beter te kunnen monitoren. ●



Verlag van de Raad van Toezicht:

“We vormen met z’n allen de basis van de waardenpiramide”

“Het adagium van de Raad van Toezicht is dat het bestuur bestuurt en dat de Raad van Toezicht vervolgens haar rol als toezichthouder en klankbord kan vervullen in een sfeer van onderling vertrouwen. Wij zien het als onze taak om elkaar scherp te houden en de rol van werkgever van de Raad van Bestuur goed te vervullen.”

An het woord is RvT-voorzitter Ronald Migo die - als hij terugblijkt op 2019 - niet heen kan om een beeldbepalend onderwerp; de wisselingen in de Raad van Bestuur. Bestuursvoorzitter Paul Verploegen kondigde zijn vertrek aan, waarna het benoemingsproces voor het

nieuwe RvB-lid Wendy Bosboom en de benoeming van Marc Hendriks tot bestuursvoorzitter volgden.

Betrokkenheid

“Ja, dat was voor iedereen even schrikken: Paul gaat weg. Hoewel dat nieuws alleen maar begrip en respect voor zijn beslissing opriep,

is zo’n ontwikkeling voor de organisatie cruciaal te noemen. Wij vinden het ongelooflijk belangrijk om te werken vanuit betrokkenheid met het bestuur en de hele organisatie. Dat doen we zowel via reguliere vergaderingen met de Raad van Bestuur als door het instellen van commissies (de Commissie Financiële Audit,



Leden Raad van Toezicht:

(van links naar rechts)

- De heer J.I. de Groot (Financiën)
- Mevrouw drs. J.J.C.M. Rooijmans-Rietjens (Medische zorg)
- De heer R.P.A Migo (Voorzitter)
- Mevrouw I. van Veen (Kwaliteit en veiligheid & vice voorzitter)
- De heer A.J.M. Lijten (Bedrijfsvoering)

de Commissie Kwaliteit, Veiligheid en HR), en door in dit verslagjaar nadrukkelijk op zoek te gaan naar interactie met organisatieonderdelen.”

“Als je kijkt naar de waardenpiramide, dan vormen we met zijn allen de basis. En draait het uiteindelijk allemaal om de patiënt, die zijn grootste goed in onze handen legt: zijn gezondheid. Vanuit die gedachte heeft de Raad van Toezicht dan ook korte lijnen getrokken naar de Patiëntenadviesraad, de Verpleegkundige adviesraad en de Medische Staf. Maar ook via werkbezoeken aan bijvoorbeeld de Technische Dienst. Zij zorgen er onder andere voor dat de zuurstofleidingen hun zuurstof leveren, cruciaal voor onze patiënten. Zo leveren alle geleidingen in dit mooie ziekenhuis samen de zuurstof die nodig is om als ziekenhuis nóg beter te worden. Vandaar dat wij met alle onderdelen in goed contact willen staan. Niet vanuit een controlegedachte, maar vanuit intrinsieke betrokkenheid”

Visie op toezicht

De RvT heeft haar visie op toezicht in 2019 verder ontwikkeld en inhoud gegeven. Ronald Migo: “De visie op goed bestuur en goed toezicht, die

voor iedereen toegankelijk is via de website, was ook dit jaar de leidraad van onze activiteiten. We wisten toen nog niet dat er een enorme uitdaging met de naam Covid19 op ons af zou komen. Een periode die een grote impact heeft gehad op iedereen in het ziekenhuis. De Raad van Toezicht was en is zeer onder de indruk van de inzet en de bijdrage van alle medewerkers. Dit ging de normale kaders vër te boven. Als RvT waren wij in deze periode op de achtergrond, met alle vertrouwen in de kracht en deskundigheid van alle betrokkenen. Vanuit deze positie wilden we het bestuur en alle andere medewerkers steunen in deze bovenmenselijke prestatie.”

“Ook deze uitdaging heeft aangetoond dat je met flexibiliteit naar de rollen van de RvT en de RvB moet blijven kijken. Het vraagt dat je je continu blijft ontwikkelen om elkaar scherp te kunnen houden. Op sommige momenten moet je alle kennis en wijsheid die voorhanden is, kunnen inzetten op de manier die daarbij past. Als een Raad van Toezicht erin slaagt om naast de toezicht- en werkgeversrol ook de klankbordrol goed te vervullen, kun je in mijn ogen de meerwaarde leveren waaraan ook behoefte is. Dat je daarbij kritisch blijft

op jezelf, is logisch. Om die reden hebben we in ook 2019 de zelf-evaluatie van onze raad verricht onder externe begeleiding.”

Lijn naar buiten

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht ook in regiobijeenkomsten met politiek, eerste lijn en andere stakeholders haar rol gespeeld. Migo: “Het vraagt om inleving in elkaars rollen en daarop vervolgens zó aan te sluiten, dat de patiënt daarvan optimaal kan profiteren. Linksom of rechtsom, uiteindelijk moet al ons handelen dáárop gericht zijn. Ziekenhuis Rivierenland is een kleinschalig ziekenhuis en dat is wat mij persoonlijk drijft om deze rol te spelen. Kleinschaligheid en dan zódanig herkenbaar dat dit altijd kwaliteit betekent, maar ook betrokkenheid en betrouwbaarheid. Een kleinschaligheid die ervoor zorgt dat je elkaar kent, dat je bij de club hoort. Zo voelt het, en dat moet ook het streven blijven. Dat maakt ziekenhuis Rivierenland wat het is: een mensenziekenhuis. Als je er zó naar kijkt, besef je ook dat de piramide ons fundament is waaruit het ziekenhuis iedere dag weer werkt!”



Beleid

Strategie

De organisatie neemt jaarlijks de uitdagingen van de komende jaren door om te bezien of de organisatie hiertegen bestand is. Hierbij worden ook de kansen en bedreigingen voor het ziekenhuis op de korte en wat langere termijn in kaart gebracht.

Imago

Ziekenhuis Rivierenland communiceert op een open en eerlijke manier over onze resultaten, zowel in positieve als in negatieve zin.

Operationeel

Met JCI is een kwaliteitssysteem geïmplementeerd waarmee de organisatie de komende jaren vooruit kan. Continu Verbeteren is het middel om kwaliteit doorlopend in alle onderdelen van de organisatie aan de orde te stellen en te verbeteren. Het is een managementsysteem voor patiëntveiligheid dat gericht is op het systematisch en aantoonbaar verhogen van de kwaliteit van de geleverde zorg.

Wet- en regelgeving

De ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving worden gevolgd door actief te participeren in brancheorganisaties, zoals de Nederlandse Vereniging voor Ziekenhuizen (NVZ) en de Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ). Met de vrijwel dagelijks aangereikte stroom van informatie uit deze twee organisaties, is de organisatie goed geïnformeerd over actuele ontwikkelingen.

Bedrijfsvoering

Financieel

De investeringsruimte van het ziekenhuis is beperkt en daar moeten we verantwoord mee om gaan. Bij investeringsaanvragen wordt zorgvuldig gekeken naar nut en noodzaak. In het financiële meerjarenbeleidsplan is voor de relatief grote investeringen een detailplanning opgesteld. Voor bepaalde posten wordt gewerkt met lange termijn investeringsplannen. Tegelijkertijd moeten we te allen tijde toegang hebben tot financiële middelen om aan onze financiële verplichtingen te kunnen voldoen. Dat betekent dat we het meerjaren financieel plan bijstellen wanneer dat nodig is voor onze financierbaarheid.

Er vindt sterke controle plaats op de registratie van de zorg die het ziekenhuis levert. Er zijn strikte regels voor controles om hier grip op te houden. In 2019 heeft het ziekenhuis horizontaal toezicht geïmplementeerd.

Resultaat

De begroting 2019 hield rekening met de omvangrijke implementatie van HiX, het nieuwe elektronische patiëntendossier (EPD). Op hoofdlijnen was de begroting opgebouwd rond een positief operationeel resultaat uit bedrijfsvoering en een negatief financieel resultaat vanwege de eenmalige implementatiekosten van het EPD. De uitkomst is, met een overzichtelijke marge, overeenkomstig onze voornemens. In de Jaarrekening is dit ook als zodanig zichtbaar. Daarmee sluiten we het jaar 2019 met een goed gevoel af en richten ons met vertrouwen op de toekomst. Deze toekomst is in 2020 met de Covid pandemie flink hectisch begonnen.

Resultaatrekening 2019

x €1.000

Productie-opbrengsten	129.328
Overige opbrengsten	6.567
Totaal opbrengsten	135.895
Personeel in loondienst	65.131
Personeel niet in loondienst	20.555
Materieel	42.485
Kapitaallasten	10.037
Totaal kosten	138.208
Resultaat	-2.313

Balansratio's

In de onderstaande tabel zijn enkele voorname balansratio's opgenomen.

Balansratio's	2019	2018
Solvabiliteit	34,3%	34,3%
DSCR	1.3	2.1
Resultaat in % van opbrengst	-1,7%	0,9%
Weerstandsvermogen	28,8%	29,8%
Liquiditeit	79,10%	113,3%

In het algemeen kan worden gesteld dat de ratio's, met uitzondering van de solvabiliteit, zijn verslechterd ten opzichte van 2018. Dit wordt in hoofdzaak bepaald door de implementatie van HiX.

Waardenpiramide

Ziekenhuis Rivierenland

