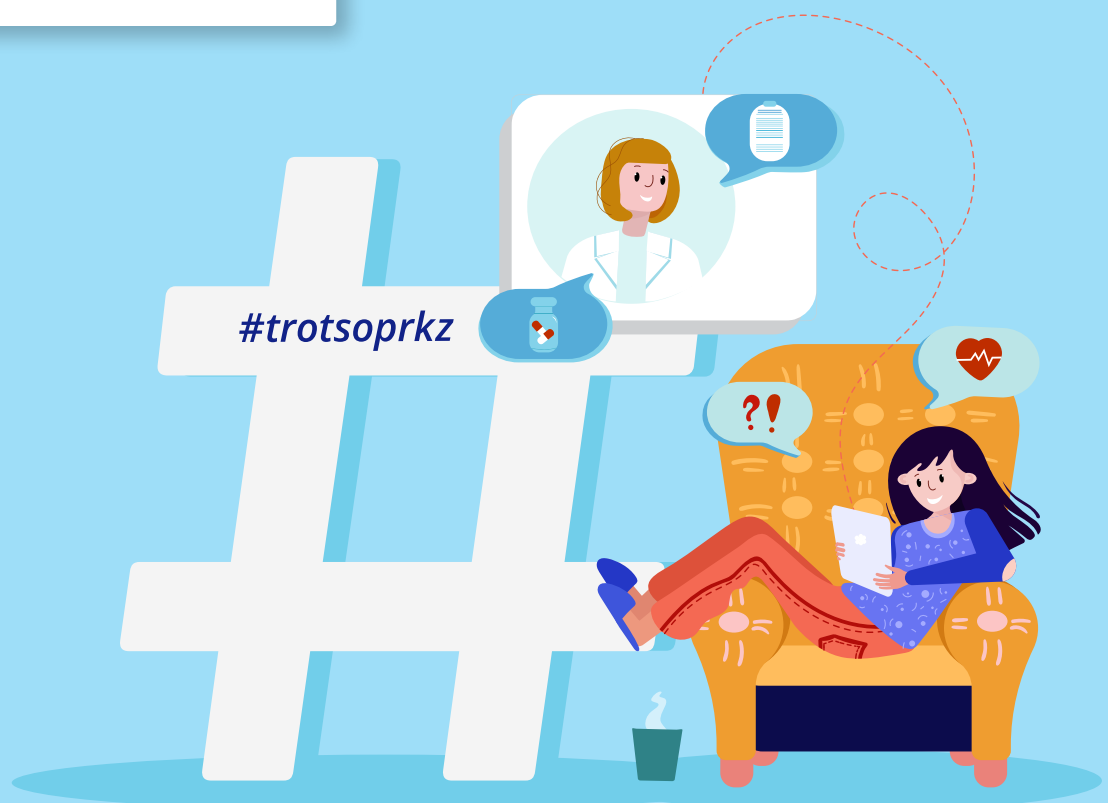


Jaarverslag 2019

Bouwen aan de toekomst

"Wat een goed en vriendelijk ziekenhuis, dit ben ik niet gewend, als ik kijk naar het ziekenhuis waar ik hiervoor kwam. Petje af voor het personeel daar! Supervriendelijk en erg behulpzaam!"

"Superlieve en kundige medewerkers. Wij komen (helaas) vaak in het ziekenhuis, maar ik zou nergens anders geholpen willen worden."



Inhoudsopgave

Voorwoord Raad van Bestuur	04	2.6	Genomen en voorziene maatregelen	11
1. Over het RKZ	06	2.7	Impact op activiteiten	12
1.1 Organogram	06	2.8	Steun van zorgverzekeraars en overheden	12
1.2 Profielschets	06	2.9	Effect op liquiditeit, resultaat en vermogen	12
1.3 Juridische structuur	06	2.10	Risicoparagraaf	12
1.4 Strategienota	07	3.	Kerncijfers 2019	14
1.5 Onze missie	07	4.	Bedrijfsvoering	16
1.6 Onze visie	07	4.1	Financieel beleid, Zorgcontractering en inkoop	16
1.7 Kernwaarden	08	4.2	Informatiemanagement en ICT	17
1.8 LEAN	08	4.3	Personeelsbeleid	19
1.9 Toekomst	08	4.4	Facilitair beleid	20
2. Impact Coronavirus (COVID-19) op ziekenhuisorganisatie	10	4.5	Communicatie en reprografie	22
2.1 Continuïteit van de bedrijfsactiviteiten	10	5.	Kwaliteit en Veiligheid	24
2.2 Steunmaatregelen	10	5.1	Kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015 en NTA 8009:2014	24
2.3 Maatregelen RKZ	11			
2.4 Voorziene ontwikkelingen	11			
2.5 Risico's en onzekerheden	11			

5.2	Patiënttevredenheid	24	8.7	Zorgbrede Governance Code -	
5.3	Patiëntveiligheid	24		normen voor goed bestuur	39
5.4	IGJ	26	8.8	Bezoldiging Raad van	
5.5	Calamiteiten	26		Commissarissen	41
5.6	Prestatie-indicatoren	26	9.	Bijlagen	42
5.7	Toekomst	27	10.	Keurmerken	53
5.8	Klachtenrapportage	27	11.	Diverse RKZ activiteiten in 2019	54
6.	Onderzoek en Studies	28			
7.	Samenwerkingen	29			
	Hoogleraren en het RKZ	32			
8.	Verslag Raad van Commissarissen	33			
8.1	Voorwoord	33			
8.2	Samenstelling Raad van Bestuur	35			
8.3	Samenstelling Raad van				
	Commissarissen	36			
8.4	Vergaderingen Raad van				
	Commissarissen	38			
8.5	Kernthema's	39			
8.6	Besluiten	39			



Bouwen aan de toekomst

Voorwoord Raad van Bestuur

De kwaliteit van de ziekenhuiszorg is in de beste handen bij kleinere klantvriendelijke ziekenhuizen met een grote regionale binding. We hebben het hele jaar hard gewerkt om die zorgverlening nu en in de toekomst te kunnen blijven leveren. In 2019 hebben we daarom hard gewerkt aan onze plannen voor een volledige renovatie van onze gebouwen. We hebben een realistisch en haalbaar plan kunnen opstellen met een passende begroting.

Bouwplannen

We willen door renovatie een toekomstbestendig, compact en functioneel ziekenhuis voor de komende 25 jaar realiseren, waarin patiënten centraal staan. Dit is een complexe opgave. Tijdens de volledige renovatie willen we 'gewoon' doorgaan met het

leveren van goede zorg. Met Zilveren Kruis en overige zorgverzekeraars hebben we in 2019 meerjarenafspraken gemaakt. Die maken het mogelijk om met de renovatie te beginnen.

De bouworganisatie draait inmiddels volop. Er zijn heldere afspraken gemaakt over de besluitvorming rond de renovatie. Er is uitgebreid overleg geweest met de vele gebruikers. Dit heeft geresulteerd in een 'vlekkenplan'. Daarop is op hoofdlijnen te zien hoe diverse ruimtes worden ingepast. We hebben uitgangspunten geformuleerd voor de inrichting. In de ontwerpfase, en nadat alle adviesorganen hun toestemming hebben gegeven, worden de tekeningen uitgewerkt.

Cao

Er is dit jaar veel te doen geweest over de nieuwe Cao Ziekenhuizen. De betrokken partijen stonden lijnrecht tegenover elkaar. Landelijk en lokaal werd actie gevoerd, ook in ons ziekenhuis. De Raad van Bestuur heeft ruimte gegeven voor het organiseren van deze acties. We hebben waardering voor het actiecomité voor het goede overleg over de praktische uitwerking en de positieve manier waarop de acties vorm kregen. De patiënten hebben mede daardoor nagenoeg geen hinder ondervonden van de acties, maar zijn juist bij gelegenheid in het zonnetje gezet.

Attent

In 2018 hebben we de vijf kernwaarden van onze organisatie benoemd. In 2019 werd één kernwaarde uitgelicht en daar is extra aandacht voor gevraagd: Attent. Hoe ons huis hier invulling aan gaf, leest u op verschillende plekken in dit jaarverslag. Als Raad van Bestuur hebben wij aan deze kernwaarde invulling gegeven door wat langer stil te staan bij signalen voor verbetering in het huis. Ook hebben we actief meegewerkt aan de verbetering van de werksfeer in sommige teams en de onderlinge samenwerking. Dat hebben we gedaan door aanwezig te zijn bij dagstarts, teamsessies en door medewerkers te verrassen door nét dat stapje extra te zetten. Gewoon door attent te zijn.

Zeer goed resultaat Zorgkaart Nederland

Wij onderscheiden ons door de beste brandwondenzorg in Nederland en we zijn voor de patiënten in Midden-Kennemerland/ IJmond het meest patiëntvriendelijke ziekenhuis in de regio. Voor hen zorgen we voor een optimale organisatie van zorgpaden en samenwerking met andere zorgaanbieders.

Extra trots zijn we dit jaar op onze vierde plek in het onderzoek van Zorgkaart Nederland. Patiënten hebben daar hun ervaringen met ons ziekenhuis en onze collega's gedeeld en mooie cijfers gegeven voor onze dienstverlening.

Tenslotte

Ik ben trots op ons ziekenhuis dat zich staande houdt ondanks alle problemen waar onze sector tegenaan loopt. We zijn het jaar met een positief gevoel en een positief financieel resultaat geëindigd. Samen leveren wij het hele jaar uitstekende zorg aan onze patiënten. Samen zorgen wij voor de continuïteit en kwaliteit van onze zorg en ons RKZ. Ik wil daarom graag alle collega's, medisch specialisten en de vrijwilligers bedanken voor hun enorme inzet, betrokkenheid en professionaliteit.

Prof. dr. Jaap van den Heuvel
voorzitter Raad van Bestuur

1. Over het RKZ

1.1 ORGANOGRAM

1.2 PROFIELSCHETS

Het RKZ is een algemeen ziekenhuis voor de patiënten met een medisch specialistische zorgvraag uit de regio Midden-Kennemerland en de regio IJmond. Uitgangspunten zijn de juiste zorg op de juiste plek en de regierol voor de patiënt. Het RKZ is onderdeel van het Zorg van de Zaak Netwerk.

Het RKZ Brandwondencentrum staat internationaal aan de top, mede dankzij baanbrekende onderzoeken. Veel van de onderscheidende zorg in het ziekenhuis, zoals hand- en polschirurgie en de behandeling van littekens, komt voort uit de brandwondenspecialisatie. De basiszorg profiteert hier van. Er is een gespecialiseerd Obesitascentrum, een Huidcentrum en een Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis (PAAZ). We bieden medisch specialistische zorg, en paramedische zorg als dieetadvisering, fysiotherapie en ergotherapie.

1.3 JURIDISCHE STRUCTUUR

Rode Kruis Ziekenhuis B.V., voorheen Stichting Rode Kruis Ziekenhuis, is opgericht op 10 oktober 1965 en is statutair gevestigd te Beverwijk. In augustus 2014 werd het RKZ overgenomen door Zorg van de Zaak. Swaanswijk B.V. (100% dochter van Zorg van de Zaak Netwerk B.V.) is voor 95% aandeelhouder van de RKZ B.V. Stichting Administratiekantoor (STAK) RKZ is voor 5% aandeelhouder van de RKZ B.V.

Zorg van de Zaak

Zorg van de Zaak is een netwerk van zorgbedrijven, gericht op de werkende zieke. Zorg van de Zaak wil een verbinding maken tussen de kennis van de medisch specialisten van het RKZ en die van de bedrijfsartsen van Zorg van de Zaak. De bedrijfsartsen hebben betere toegang tot de specialistische zorg waarmee ze in hun dagelijkse praktijk via hun cliënten mee te maken hebben. Bij

workshops waarbij de artsen uit beide organisaties aanwezig kunnen zijn, wordt kennis en ervaring met elkaar gedeeld. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis van Naviva Kraamzorg, onderdeel van het Zorg van de Zaak Netwerk.

STAK

In de aandelenstructuur van de RKZ B.V. wordt onderscheid gemaakt tussen gewone aandelen in het aandelenkapitaal van het RKZ, met daaraan verbonden gebruikelijke stem-, vergader- en dividendrechten (95%), en de stemgerechtigde, winstrechtloze aandelen (5%), ook wel invloedsaandelen genoemd, met stem- en vergaderrechten.

De gewone aandelen zijn in handen van Zorg van de Zaak (Swaanswijk B.V.) en de invloedsaandelen in die van de medisch specialisten van het RKZ. De laatste categorie aandelen is ondergebracht in een Stichting Aandelenkantoor (STAK), waarmee gewaarborgd is dat de aandelen van de specialisten gekoppeld zijn aan hun werk bij het RKZ en dat de aandelen, bij beëindiging van dienstverband of vertrek van een vrij gevestigde arts, niet kunnen worden meegenomen.

Voor de 'belangrijkste besluiten' is een bijzondere meerderheid nodig. Dit betekent dat naast de instemming van Zorg van de Zaak als grootaandeelhouder, ook de instemming nodig is van minimaal 20% van de medisch specialisten. Voorbeelden van deze besluiten zijn strategische beleidsplannen en algemeen beleid, of grote investeringsbeslissingen zoals renovatie of nieuwbouw en wijzigingen in de Raad van Bestuur. In sommige gevallen voldoet een meerderheid van stemmen en hebben de aandeelhouders vertegenwoordigd in de STAK, alleen een adviserende rol. De invloedsaandelen zijn nadrukkelijk bedoeld om de betrokkenheid van de medisch specialisten te vergroten en ze ook formeel een positie te geven met stemrecht.

Overige deelnemingen

RKZ Holding B.V. houdt 100% van de aandelen in Poliklinische Apotheek RKZ B.V., die is opgericht in

2014 en statutair gevestigd is te Beverwijk. Het RKZ houdt 33,33% in Rode Kruis Eyescan B.V. opgericht in 2014 en statutair gevestigd is te Beverwijk. Het Rode Kruis Dialysecentrum B.V. is opgericht in 2008 en statutair gevestigd te Beverwijk. Fresenius Medical Care Nederland is houder van 90% van het geplaatste kapitaal en RKZ Holding is houder van 10% van het geplaatste kapitaal van de vennootschap.

1.4 STRATEGIENOTA

Mensen zo gezond en vitaal mogelijk maken én houden, zodat zij zo lang mogelijk actief kunnen blijven en meedoen in de samenleving. Dat is waar wij in het RKZ voor staan. Hoe we dat de komende jaren gaan realiseren staat in de Strategienota 2018-2022. De kern van onze strategie is samenwerking. Want we zijn ervan overtuigd dat alleen door goede samenwerking de zorg nog beter kan worden. ‘Samen maakt beter’ is dan ook ons motto.

Met de strategie geeft het RKZ antwoord op een veranderende zorgvraag in een veranderende omgeving. Twee trends zijn leidend: van gemiddelde patiënt naar persoonlijke zorg en van vakgroep naar netwerk.

De RKZ Strategienota 2018-2022 is gerealiseerd dankzij de inbreng van veel betrokkenen. Wat patiënten in de toekomst willen en wat wij als organisatie van zorgprofessionals daaraan kunnen bijdragen, wordt onder meer beschreven in de toekomstvisies van de Patiëntenfederatie Nederland, de Federatie van Medisch Specialisten, de Landelijke Huisartsenvereniging en Zorgverzekeraars Nederland. Daarnaast was de startnotitie het uitgangspunt voor uitgebreide consultatie van onder meer de medisch managers, leidinggevenden zorg, Ondernemingsraad, Verpleegkundige Adviesraad, Cliëntenraad en huisartsen. Mede op grond van die inbreng is gekozen voor vijf hoofdthema's binnen de RKZ-strategie:

Patiënten voelen zich bijzonder
Het ideale zorgpad
Preventie
Samenwerking
Excellente Brandwondenzorg

Het realiseren van de strategie op deze pijlers doen wij vanuit onze continue verbetercyclus. Innovatie, continu verbeteren en LEAN zijn hierbij de kernwoorden.

1.5 ONZE MISSIE

Onze missie geeft aan waar het RKZ voor staat:
“Wij streven ernaar de gezondheid en de vitaliteit van onze patiënten te optimaliseren, zodat onze patiënten de maximaal haalbare kwaliteit van leven kunnen genieten.”

In het RKZ werken we iedere dag aan gezondheid en leveren we snel kwalitatief goede zorg. Alles wat wij doen, is erop gericht om mensen zo gezond en vitaal mogelijk te maken én te houden.

1.6 ONZE VISIE

Onze visie geeft aan waar het RKZ voor gaat.

Patiënten voelen zich bijzonder
 In het RKZ voelen patiënten zich bijzonder. De individuele zorgvraag is ons uitgangspunt. De lat ligt hoog in het RKZ, omdat we vinden dat iedereen de beste zorg verdient. Patiënten kunnen rekenen op uitstekende kwaliteit en veiligheid van onze medisch specialistische zorg. Zorg waarvan bovendien de meerwaarde is bewezen. Daar waar nodig richten we onze zorg in op doelgroepen, bijvoorbeeld als het gaat om zorg voor geriatrische of oncologische patiënten. Wij houden in alle opzichten rekening met de wensen en behoeften en beperkingen van deze patiënten. Voor de inwoners van de regio Midden-Kennemerland zijn wij hét ziekenhuis: dichtbij, gastvrij en snel toegankelijk.

Het ideale zorgpad voor de patiënt is leidend. Het voor patiënten meest ideale zorgpad - klantvriendelijk en efficiënt - is leidend. Samen met de patiënt kijken we welke behandeling het beste bij hem of haar past. Dat betekent ook goed luisteren naar de patiënt en samen bepalen wat onze toegevoegde waarde kan zijn. Die kan per patiënt verschillen, want iedere patiënt is uniek en heeft eigen behoeften, wensen en voorkeuren. Dat geldt ook voor de locatie: patiënten krijgen zorg op de voor hen meest geschikte plek en dat kan bijvoorbeeld ook thuis zijn. Voor het beperkte deel van de patiënten met complexe aandoeningen die wij niet zelf kunnen behandelen, werken we samen met, of verwijzen wij naar, de beste partnerziekenhuizen. Eigen regie over ziekte én gezondheid: in het RKZ draait het écht om de patiënt.

Preventie

Werken aan gezondheid gaat in het RKZ verder dan mensen genezen. Het begint bij ons bij preventie. Samen met patiënten werken aan een gezonde leefstijl.

Samenwerking

Verbetering van de gezondheid kan volgens ons alleen maar door samen te werken. Een multidisciplinaire aanpak is voor ons dan ook vanzelfsprekend. Dit geldt ook voor samenwerken met onze zorgpartners in de regio, omdat wij vinden dat goede zorg verder reikt dan onze muren. Samen met huisartsen, collega-ziekenhuizen en instellingen voor verpleging en verzorging, revalidatie, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, regelen we de zorg voor onze patiënten zo optimaal mogelijk zodat de continuïteit van de zorg gewaarborgd is. Goede samenwerking met de regionale en landelijke partners staat garant voor zorg op maat: specialistische zorg dichtbij en, mocht dat nodig zijn, verwijzing naar expertise elders.

Excellente brandwondenzorg

Het RKZ Brandwondencentrum voor volwassenen en kinderen is nationaal en internationaal toonaangevend. De excellente zorg en het wetenschappelijk onderzoek op het gebied van brandwonden vereisen een hoogwaardige kwaliteit van al onze specialismen. Daarin zijn we onderscheidend van andere ziekenhuizen.

1.7 KERNWAARDEN

De kernwaarden geven aan waar het RKZ in gelooft.

Attent: inlevend, verbindend, gastvrij

Lef: daadkrachtig, vertrouwen, doelgericht

Slim: praktisch, oplossend, duurzaam

Ambitieu: gedreven, innovatief, proactief

Hoogwaardig: kwaliteit, deskundig, verantwoord

1.8 LEAN

Kwaliteit, klantvriendelijkheid en kostenbeheersing staan centraal in het RKZ. Voor het realiseren van onze missie ligt de focus op het verder verankeren van managementfilosofie LEAN in de organisatie. LEAN heeft toegevoegde waarde voor patiënten door bijvoorbeeld verspillingen weg te nemen en het zorgpad van patiënten te optimaliseren. Patiënten merken dat er geen overbodige (be)handelingen plaatsvinden en wachttijden en wachtrijen zijn korter of ontbreken.

De zorgverlening is van hoge kwaliteit en verloopt soepel, snel en zeer klantvriendelijk. Artsen en medewerkers zijn ook in 2019 getraind in de diverse elementen van LEAN. Bij de leidinggevendenden ligt de nadruk op het invoeren en leiding geven aan een LEAN-afdeling.

Met Six Sigma willen we binnen LEAN nog een extra en snelle impuls geven aan de doelmatigheid en kwaliteit. Met Six Sigma-projecten streven we per project naar een besparing van minimaal € 50.000. Door het verminderen van fouten en variatie in het zorgproces verbetert de kwaliteit van de zorg. In 2019 bleek het voor veel deelnemers moeilijk om hun projecten naast hun reguliere werkzaamheden uit te voeren. Dit ondanks het plan van aanpak om dit knelpunt te verbeteren. In 2020 beslissen we of we Six Sigma-projecten willen ontwikkelen of de focus geheel op LEAN zullen leggen.

1.9 TOEKOMST

Het RKZ blijft de communicatie, bejegening en samenwerking met patiënten, medewerkers en bezoekers verbeteren en brengt de gebouwen in gereedheid voor de komende 25 jaar.



2. Impact Coronavirus (COVID-19) op ziekenhuisorganisatie

In december 2019 kwamen vanuit China berichten over een besmettelijk virus. Dit virus (COVID -19) veroorzaakte begin januari 2020 veel patiënten en slachtoffers in China. In februari 2020 waren er de eerste patiënten en slachtoffers in Nederland. Begin maart 2020 nam de regering een aantal drastische maatregelen, waaronder het nagenoeg stilleggen van het openbare leven in geheel Nederland.

De ziekenhuizen en Universitaire Medische Centra (UMC's) stonden voor de taak om de noodzakelijke acute en intensieve zorg te verlenen aan een grote groep Corona-patiënten, samen met ketenpartners en in ROAZ-verband. Gezien de hoge mate van besmettelijkheid van dit Corona-virus leidde dit tot drastische hygiëne,- en veiligheidsmaatregelen. Door de grote toeloop van Corona-patiënten, de vereiste veiligheidsmaatregelen en de noodzakelijke inzet van IC-bedden, hebben ziekenhuizen en UMC's moeten besluiten een fors deel van de reguliere zorg, onderzoek en onderwijs niet uit te voeren, dan wel uit te stellen. Als gevolg van de overheidsmaatregelen (intelligente lock down en social distancing) worden ziekenhuizen en UMC's in 2020 geconfronteerd met omzetsderving door vraagtuitval en terughoudendheid bij patiënten om een beroep te doen op de ziekenhuiszorg.

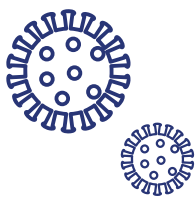
2.1 CONTINUÏTEIT VAN DE BEDRIJFSACTIVITEITEN

In dit stadium zijn de gevolgen voor de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten van ziekenhuizen en UMC's en voor de exploitatieresultaten beperkt. Ziekenhuizen en UMC's blijven het beleid en het advies van de diverse nationale instellingen volgen en blijven tegelijkertijd hun uiterste best doen om activiteiten zo goed en veilig mogelijk voort te zetten, zonder daarbij de gezondheid van de medewerkers in gevaar te brengen. Gevolg is wel dat er in 2020 sprake is van extra investeringen en

gemaakte kosten voor het beschikbaar maken van ziekenhuiscapaciteit, en voor extra kosten voor de aanschaf van apparatuur en beschermingsmiddelen voor het verplegen van Corona- en overige patiënten in sterk aangepaste omstandigheden. Zorgverzekeraars Nederland heeft na overleg met veldpartijen in brieven van 17 maart 2020 en 21 april 2020 continuïteitsgaranties geboden voor de basiszorginfrastructuur waartoe onder andere de ziekenhuizen en UMC's behoren. Met additionele bevoorschotting door de zorgverzekeraars tot contractwaarde en met additionele bekostiging van de meerkosten van de Corona-uitbraak, wordt de continuïteit van ziekenhuizen en UMC's gegarandeerd.

2.2 STEUNMAATREGELEN

Ondanks de onzekerheden als gevolg van de Corona-uitbraak, kunnen ziekenhuizen en UMC's gebruik maken van de steunmaatregelen die door Zorgverzekeraars Nederland worden aangeboden. Naast deze specifieke toezeggingen door zorgverzekeraars, kan aanspraak worden gemaakt op landelijke regelingen, waaronder NOW en uitstel van betaling van fiscale heffingen. Op basis van de meest actuele inzichten op het moment van vaststellen van deze jaarrekening, kunnen de financiële gevolgen als gevolg van de Corona-uitbraak worden opgevangen binnen de kredietlimiet en de overeengekomen ratio's met de banken. Op dit moment is er geen sprake van een materiële onzekerheid over de financiële continuïteit van ziekenhuizen en UMC's.



2.3 MAATREGELEN RKZ

Vanaf begin maart 2020 heeft het RKZ een zeer groot aantal maatregelen genomen om de effecten van het Coronavirus te beheersen en te voorkomen, zoals het verzorgen van veiligheids- en gezondheidsmaatregelen voor onze patiënten en medewerkers. De opvang van een zeer grote groep ernstig zieke patiënten had de hoogste prioriteit. Er is zoveel mogelijk capaciteit ingezet om Corona-patiënten te behandelen. Daarbij is onze IC capaciteit zeer fors opgeschaald van tien operationele bedden, waaronder vier brandwonden IC bedden, naar vierentwintig beschikbare bedden. Hiervan zijn er maximaal twintig bezet geweest. De brandwondenzorg kon derhalve en ondanks de impact 'gewoon' doorgaan. Dit alles kon alleen door de inzet van veel ondersteunend personeel, zoals reguliere verpleegkundigen en arts assistenten, als aanvulling op de bestaande IC-bezetting. Veel van onze medewerkers zijn tot het uiterste gegaan om de benodigde zorg te leveren. Daarnaast hebben de SEH en de AOA, de laatste omgevormd tot 'Covid-afdeling', ongelofelijk veel werk verzet. Een aantal van de reguliere afdelingen was druk met de acute en urgente zorg en moest dit vaak zelfs met een mindere personele bezetting doen. Daarnaast hebben alle ondersteunende afdelingen, zowel zorgondersteuning als Facilitaire Dienst zich enorm ingespannen om het zorgbedrijf goed te laten functioneren onder extreme omstandigheden.

Iedere medewerker van het RKZ heeft binnen zijn of haar werkzaamheden een enorme prestatie geleverd. Om dit allemaal mogelijk te maken, is onder andere de electieve en niet-spoedeisende zorg afgeschaald, en is wetenschappelijk, onderzoek en het geven van onderwijs tijdelijk stopgezet. Op medisch specialisten en verpleegkundigen is een beroep gedaan om zoveel mogelijk extra uren te

werken. Medewerkers in niet kritische functies zijn verzocht zoveel mogelijk thuis te werken. Tot slot hebben we veel hulp gekregen van onze vrijwilligers.

2.4 VOORZIENE ONTWIKKELINGEN

Afhankelijk van de duur van deze crisis zal een grotere achterstand ontstaan in de reguliere patiëntenzorg. Maar ook in wetenschappelijk onderzoek en het geven van onderwijs. Op het moment dat het virus landelijk onder controle is, is een inschatting te maken van de totale achterstand en de wijze waarop dit kan worden ingelopen. Inmiddels zijn wij, eind april 2020, begonnen met het opstarten van de reguliere zorg.

2.5 RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

Tot de crisis onder controle is, is het onduidelijk wat het uiteindelijke beslag op de organisatie zal zijn. Op dit moment zijn er nog veel onzekerheden. Tijdens deze crisis werken veel medewerkers op de toppen van hun kunnen. Nog niet duidelijk is wat het eventuele effect daarvan is.

2.6 GENOMEN EN VOORZIENE MAATREGELEN

Het RKZ leeft de maatregelen van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zo goed als mogelijk na. Met andere ziekenhuizen en UMC's is veelvuldig afstemming over verdeling van patiënten en beschikbaarheid medische apparatuur en medisch hulpmiddelen. De ROAZ heeft hierin een overkoepelende rol, net als het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding

2.7 IMPACT OP ACTIVITEITEN

Door de hoge mate van urgentie voor Coronapatiënten en de strenge veiligheidseisen is de reguliere productie vanaf begin maart 2020 aanzienlijk gedaald. Ook andere activiteiten, zoals onderzoeksprojecten en opleidingen zijn aanzienlijk gereduceerd dan wel stopgezet.

2.8 STEUN VAN ZORGVERZEKERAARS EN OVERHEDEN

Op landelijk niveau zijn de koepels NFU, NVZ en ZN met elkaar overeen gekomen passende financiële maatregelen te nemen. Dit betreft onder andere aanvullende bevoorschotting tot 100% passend bij de omvang van contractueel overeengekomen omzet, en ook hoe om te gaan met meer- en minder kosten (zowel personeel, materiaal als geneesmiddelen) en meer- en minder omzet. De zorgverzekeraars hebben aan de ziekenhuizen en UMC's per brief van 17 maart 2020 en 21 april 2020 laten weten de ziekenhuizen en UMC's te zullen ondersteunen, zodat de beschikbaarheid en continuïteit van zorg op langere termijn zo goed mogelijk kan worden geborgd.

Ook de minister van VWS heeft in zijn brief van 15 april 2020 aan de Tweede Kamer laten weten dat de overheid de zorgsector wil helpen om te doen wat nodig is, zodat ook op de lange termijn de continuïteit van zorg en ondersteuning blijft gewaarborgd.

2.9 EFFECT OP LIQUIDITEIT, RESULTAAT EN VERMOGEN

De effecten op liquiditeit, resultaat en vermogen zijn voornamelijk nog onvoldoende duidelijk. Op basis van de intentieafspraken tussen de zorgverzekeraars en de minister, is de verwachting dat de financiële risico's van deze crisis relatief beperkt blijven. Immers, ziekenhuizen houden via bevoorschotting voldoende liquiditeit en dankzij de compensatie voor niet gederfde opbrengsten en extra gemaakte kosten, kan waarschijnlijk een acceptabel bedrijfsresultaat over 2020 worden gerealiseerd. Op basis van de hierboven genoemde gemaakte afspraken vinden wij de continuïteitsveronderstelling passend.

2.10 RISICOPARAGRAAF

Afhankelijk van de duur van de Coronacrisis zal een grotere achterstand ontstaan in de reguliere patiëntenzorg, en in wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. Op het moment dat het virus landelijk onder controle is, is een inschatting te maken van de totale achterstand en de wijze waarop dit kan worden ingelopen. Op dit moment is nog geen reële inschatting te maken van de extra kosten en het effect op de opbrengsten. Wel hebben de zorgverzekeraars en het ministerie van VWS toegezegd de ziekenhuizen te zullen ondersteunen in zowel de zorgverlening en als in financieel opzicht.

#trotsoprkz



3. Kerncijfers 2019

Rentabiliteit

2019: 6,0%
2018: 5,9%

Rentabiliteit: (nettowinst + betaalde rente)/totaal vermogen. Dit is de verhouding tussen de nettowinst en het vermogen dat dit heeft verdiend.

Solvabiliteit

2019: 40,4%
2018: 40,1%

Solvabiliteit: eigen vermogen/totaal vermogen. Kan inzicht bieden in de mate waarin de onderneming aan haar verplichtingen kan voldoen.

Liquiditeit

2019: 1,0%
2018: 1,1%

Liquiditeit (current ratio): vlottende activa/kort vreemd vermogen. De mate waarin een onderneming in staat is om aan haar korte termijn verplichtingen te voldoen.

Aantal opnames

2019: 12.809
2018: 12.567

Gemiddelde Ligduur/verpleegduur

2019: 4,03
2018: 3,86

Aantal Polibezoeken

2019: 202.232
2018: 181.198

Aantal verpleegdagen

2019: 51.596
2018: 48.513

Aantal dagopnames*

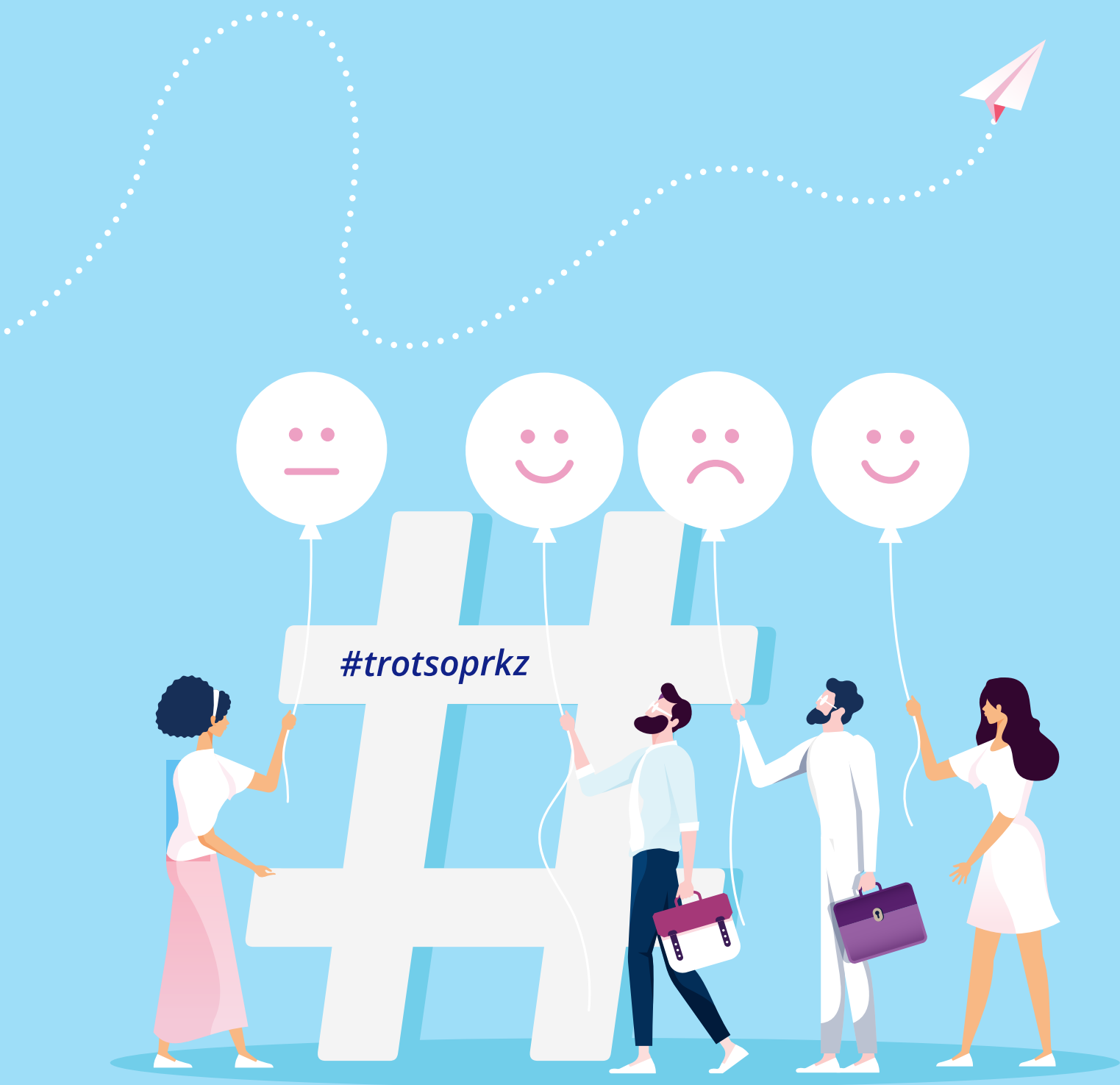
2019: 14.548
2018: 13.634

* Onderscheid in licht en zwaar wordt niet meer vastgelegd, er is nu één registratiecode voor dagopnames.

HMSR**

2019: 88
2018: 91

** Als het sterftecijfer 100 is, dan wil dat zeggen dat er net zoveel mensen zijn overleden als verwacht. Is het sterftecijfer in een ziekenhuis lager dan 100, dan zijn er gemiddeld minder mensen overleden dan was verwacht.



4. Bedrijfsvoering

4.1 FINANCIËEL BELEID, ZORGCONTRACTERING EN INKOOP

4.1.1 Resultaat

Het resultaat over 2019 bedraagt € 4,5 miljoen. Dit is € 0,7 miljoen hoger dan in 2018 en € 1,3 miljoen lager dan begroot. De reden voor dit laatste is een combinatie van twee factoren. De productie is 1,7% hoger dan vorig jaar. Dit zorgt voor extra kosten en tegelijkertijd, vanwege de plafonddafspraken met de zorgverzekeraars, niet voor hogere opbrengsten. Daarbij heeft de krapte op de arbeidsmarkt ervoor gezorgd dat er veel 'personeel niet in loondienst' (PNIL) moest worden ingezet. De kosten hiervoor zijn vaak twee keer hoger dan voor regulier personeel.

4.1.2 Financiële positie

Het RKZ heeft de financiële positie in 2019 verder verbeterd: deze is goed, gelet op de normen die de bank hanteert en ook in vergelijking met andere algemene ziekenhuizen. Dit blijkt uit de volgende ratio's.

Het rendement is gestegen van 2,8% naar 2,9%, terwijl dit in de sector in 2018 gemiddeld 1,5% was. De solvabiliteit is ook iets gestegen, van 40,1% naar 40,4%. De bancaire norm die nu hiervoor wordt gehanteerd is minimaal 30% en gemiddeld in de sector is de solvabiliteit 28%. De DSCR (Debt Service Coverage Ratio) zegt iets over de mate waarin je je schulden kunt voldoen. Deze ratio bedraagt nu 4,7. In 2018 was dit 4,4 voor het RKZ en 2,3 voor de sector. De liquiditeit is met 1,1 gelijk gebleven. Dit is boven de bancaire norm van 1 en lager dan in de sector in 2018 (1,3).

De definities van de ratio's en nadere toelichting zijn terug te vinden in de uitgebreide jaarrekening.

4.1.3 Afdeling F&C

De afdeling Finance & Control heeft in 2019 in het teken gestaan van twee belangrijke ontwikkelingen. Op de eerste plaats het verder op orde krijgen van de administraties en financiële besturing van het ziekenhuis. En op de tweede plaats het voorbereiden op de grootschalige renovatie.

In 2019 zijn belangrijke stappen gezet om Finance & Control verder op orde te brengen. Onze accountant bevestigt in de management-letter dat de basis nu op orde is. Voor de belangrijkste risico's zijn beheersmaatregelen genomen. De zorgadministratie die verantwoordelijk is voor de juiste en volledige facturatie functioneert goed. Zo blijkt ook uit de resultaten van het zelfonderzoek dat voor de zorgverzekeraars wordt uitgevoerd. Het foutpercentage is zeer laag in vergelijking met de andere ziekenhuizen. En de afdeling Inkoop is gestart met een groot project om het hele proces van order tot factuur nog efficiënter te maken en grotendeels te automatiseren.

Tenslotte heeft de afdeling Planning & Control een aantal significante verbeteringen doorgevoerd. Er is nu een adequate Planning & Control-Cyclus. Voor 2020 is eerst een productiebegroting opgesteld en op basis daarvan een exploitatie- en investeringsbegroting. Maandelijks wordt tijdig een integrale rapportage opgesteld en besproken. Tenslotte is gestart met een ontwikkeltraject om de businesscontrollers nog meer hun rol in de volle omvang te kunnen laten vervullen.

4.1.4 Renovatie

Ter voorbereiding op de renovatie zijn enkele scenario's opgesteld, besproken en uitgewerkt. Deze hebben als basis gediend voor de Meerjarenbegroting die met ondersteuning van Zanders is opgesteld. Deze is ook besproken met de zorgverzekeraars. Daarnaast is binnen DC een (bouw)projectadministratie ingericht teneinde begroting, verplichtingen en realisatie van de renovatie goed te kunnen volgen.

4.1.5 Zorgcontractering

Mede op basis van de Meerjarenbegroting zijn met alle zorgverzekeraars afspraken gemaakt over de contractering. In 2019 hebben wij meer zorg geleverd aan mensen uit ons eigen

verzorgingsgebied, maar ook bovenregionaal. Dit is betrokken bij de afspraken voor 2020. Daarnaast hebben wij prijzen afgesproken die vergelijkbaar zijn met de andere niet-topklinische ziekenhuizen. Hiermee zijn onze prijzen lager dan de meeste omliggende ziekenhuizen.

4.2 INFORMATIEMANAGEMENT EN ICT

4.2.1 Informatiemanagement en functioneel beheer

Goed functionerende informatiesystemen zijn binnen een ziekenhuis cruciaal voor patiëntveiligheid en adequate bedrijfsvoering. Gedurende 2019 heeft het RKZ de investeringen in ICT opgevoerd naar € 3.1 miljoen, verdeeld over 35 projecten. Voor bedrijfsvoering zijn investeringen gedaan in verdere verbeteringen van het nieuwe ERP-systeem dat we in 2018 implementeerden, AFAS, en is een Business Intelligence omgeving ingericht die de rapportage op de belangrijkste KPI's binnen het RKZ verzorgt. Ook is het documentbeheersysteem vernieuwd, samen met het meldingssysteem voor incidenten.

4.2.2 Applicatiebeheer

In 2019 stond onze kernwaarde 'attent' centraal. Daar past bij dat we onze patiënten goed informeren. Daarin hebben we het afgelopen jaar verbeteringen aangebracht. Het patiëntenportaal 2.0 voldoet aan alle eisen die er inhoudelijk en technisch aan gesteld zijn. Het is nu mogelijk om een download naar een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) te kunnen maken. In 2020 gaan we verder met nieuwe ontwikkelingen.

Ook voor de communicatie met onze huisartsen zijn verbeteringen gerealiseerd. Het was al mogelijk om online te verwijzen. Het is nu ook mogelijk om online onderzoeken aan te vragen via hetzelfde platform.

De systemen voor beeld- en ECG-verwerking zijn verder geoptimaliseerd. De planning van OK en beddenhuis wordt ondersteund door geavanceerde capaciteitsmanagementtools.

Ons ziekenhuis loopt in de pas met de wet- en regelgeving voor investeringen in het Landelijk Implantaten Register en het kunnen voldoen aan het Falsified Medicine Directive.

Dankzij de toepassing van een nieuw systeem kunnen ambulances hun patiënteninformatie en patiëntenmetingen direct elektronisch vanuit de ambulance naar de Spoedeisende Hulp sturen, zodat deze klaar kunnen staan met de juiste middelen.

4.2.3 Technisch beheer

Nieuwe netwerkswitches maakten het mogelijk om door te gaan met standaardisatie en het inzetten van nieuwe technologieën. We hebben een start gemaakt; de implementatie van nieuwe switches is nog niet klaar. Daarnaast zijn we verder gegaan met de reguliere vervanging van hardware binnen de lifecycle van vijf jaar.

4.2.4 Beveiliging

Continue werken we achter de schermen aan een hoogwaardig beveiligingsniveau om de data binnen het RKZ te beschermen tegen de buitenwereld.

4.2.5 Privacy

Het RKZ heeft privacy hoog in het vaandel staan. We vragen ook van onze medewerkers om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens. Om het bewustzijn van vraagstukken en valkuilen te vergroten, hebben we het onderwerp in 2019 onder de aandacht gebracht van medewerkers via afdelingspresentaties en een verplichte e-learning module.

4.2.6 eHealth (of te wel digitale zorg)

Het RKZ is volop in beweging om eHealth in te zetten (zie ook het kader). De eerste testtrajecten zijn afgerond en op verschillende punten gebruiken we eHealth in het zorgproces. In 2020 worden trajecten verder uitgebreid en starten nieuwe initiatieven.



SyncVR

Op de Kinderafdeling wordt gebruik gemaakt van VR-brillen om de pijnbeleving van kinderen af te laten nemen.



Sense 4 Baby

Thuis een CTTG maken? Dat kan met de Sense 4 Baby-app. Gegevens over moeder en foetus worden overgebracht naar een beveiligde database, die op afstand wordt geopend en beoordeeld door een verloskundig specialist.



Patiëntenportaal Mijn.RKZ.nl

Vanaf 8 februari 2018 kunnen patiënten het eigen medisch dossier online raadplegen. Een afspraak maken of wijzigen, uitslagen van onderzoek(en) bekijken of de correspondentie lezen tussen de behandelend specialist in het RKZ? Dit kan op Mijn.RKZ.nl, het patiëntenportaal van het RKZ.



IQ Messenger

Het ontvangen van verschillende (medische) signalen met onder andere verpleegkundige oproepen op een smartphone.



ZorgDomein

ZorgDomein is een digitaal platform waarop zorgverleners over zorgvragen en zorgaanbod op een snelle, veilige manier patiëntinformatie kunnen uitwisselen. Via ZorgDomein kan door de huisarts of verloskundige (laboratorium)diagnostiek kan worden aangevraagd.



Beter Dichtbij

Heeft u een vraag? App direct met de eigen arts of ziekenhuis met BeterDichtbij. Op elk moment van de dag via mobiele telefoon of computer.



Luscii

De Luscii-app maakt het mogelijk jouw patiënten in de thuissituatie te begeleiden. Zij doen thuismetingen en geven aan hoe het gaat. De professional houdt overzicht, direct in het EPD.

Burns (nazorg-portal)

Mensen met brandwonden kunnen voor hun genezing gebruik maken van een portal met app. Hierin kunnen ze hun eigen situatie in kaart brengen. Ze vinden er ook uitkomst informatie op het gebied van bijvoorbeeld littekenbehandeling.

4.3 PERSONEELSBELEID

Het permanent investeren in de ontwikkeling van medewerkers was ook in 2019 een randvoorwaarde om snel te kunnen inspelen op veranderingen in de zorgsector. Het was daarbij belangrijk om de vraag naar en het aanbod van medewerkers in balans te houden. Dit heeft geleid tot een continue inspanning om medewerkers te scholen in aansluiting op hun initiële opleiding. Aan de vaardigheden en flexibiliteit van verpleegkundigen, artsen en niet-zorg ondersteunende professionals zijn ook in 2019 nieuwe eisen gesteld. De doelstellingen uit het opleidingsjaarplan die hierbij aansluiten, zijn grotendeels gerealiseerd.

4.3.1 Investeren in de ontwikkeling van leiderschap

In 2019 is geïnvesteerd in de ontwikkeling van leiderschap door het aanbieden van ontwikkelingsgerichte programma's, coaching, intervisie en (team)interventies. Ook zijn we gestart met de managementopleiding voor medisch managers. De verdere invulling van een leiderschaps-programma voor alle leidinggevendenden zal in 2020 plaatsvinden.

4.3.2 HR-cyclus: van beoordelen naar een continue dialoog

In 2019 zijn voorbereidingen getroffen om in 2020 te kunnen starten met een nieuwe HR-cyclus. Het traditionele jaargesprek is gericht op beoordeling. Dit vervangen door een dialoog tussen medewerkers en leidinggevendenden over persoonlijke ontwikkeling, werken aan doelstellingen en functioneren. De dialoog wordt ondersteund door een online platform.

4.3.3 Investeren in binden en boeien medewerkers

Meer dan in voorgaande jaren hebben we gekeken naar intern potentieel voor sleutelfuncties. Hiermee hebben we voor een aantal posities medewerkers een interne loopbaanstap kunnen bieden.

4.3.4 Opleiding

Op basis van de huidige leeftijdsopbouw van medewerkers weten we hoeveel medewerkers de komende jaren met pensioen zullen gaan. Hierop

kunnen we ons voorbereiden, onder andere door de scholing van overige medewerkers.

In 2019 was het opleidingsbedrag € 1.454.744, dit is 2% van de loonsom. Ongeveer één derde van de opleidingskosten werd gedekt door de KIPZ subsidieregeling (Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuiszorg), beschikbaar om de kwaliteit van de zorg te behouden en te verbeteren.

Na de ingebruikname van het online e-learning platform GoodHabit is het leren via dit digitale platform aanzienlijk toegenomen. GoodHabit richt zich op het ontwikkelen van medewerkers die zelf het initiatief nemen om hun talenten te ontwikkelen. Veel aandacht is gegaan naar het continue bekwaam houden van professionals teneinde de verplichte en gewenste scholing in 2019 te waarborgen.

4.3.5 Verzuim

Het RKZ heeft in 2019 binnen de branche Algemene ziekenhuizen Regio Randstad, een Vernet Health Ranking behaald van 8,3%. Dit cijfer geeft aan waar het RKZ staat binnen de branche op het gebied van verzuim en inzetbaarheid. Het RKZ presteert hiermee op meerdere verzuimonderdelen op of boven het gemiddelde.

Met 4,37% is het verzuim binnen het RKZ lager dan dat binnen de branche (5,19%) en gedaald ten opzichte van het verzuim over 2018 (RKZ 5,4%). De afname is met name veroorzaakt door een afname van het frequente verzuim en het langdurig verzuim (klasse 92-365 dagen). Dit mede door de aandacht voor het voorkomen van frequent verzuim en het benutten van re-integratiemogelijkheden. De gemiddelde meldingsfrequentie binnen het RKZ was in 2019 1,27, nagenoeg gelijk aan 2018. De gemiddelde ziekte duur daarentegen is in 2019 verder gestegen naar 21,1 dagen (RKZ 2018: 19,8 dagen).

4.3.6 Vitaliteit medewerkers

Om bij te dragen aan de vitaliteit van medewerkers investeert het RKZ ook in 2019 in programma's voor het vergroten van het bewustzijn over onderwerpen die te maken hebben met vitaliteit, zoals nachtarbeid, werken in wisselende diensten, gezond en bewust eten en bewegen, omgaan met agressie etc.

Met de inwerkingtreding van de generatieregeling per januari 2019 kan het RKZ mogelijkheden bieden aan medewerkers (binnen de Cao Ziekenhuizen) om gezond hun pensioen te halen.

4.3.7 Werving en behoud medewerkers

Met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt is ook in 2019 het werven én behouden van medewerkers van belang. Met het inzetten van social media, werving via eigen medewerkers, deelname aan diverse beurzen en samenwerkingen met scholen, heeft het RKZ nieuwe collega's aan weten te trekken. In totaal zijn in 2019 van de 293 vacant gestelde vacatures, 247 vacatures ingevuld.

4.3.8 In- en uitstroom nieuwe medewerkers

Op 31 december 2019 bedroeg het aantal medewerkers in loondienst in fte 1137, binnen begroting. Over het gehele jaar genomen is 213 fte aan medewerkers in dienst gekomen en 177 fte uit dienst gegaan. Redenen voor het uit dienst treden van medewerkers zijn, naast de geplande aflopende tijdelijke dienstverbanden en leer-arbeidsovereenkomsten, onder andere het verkorten van de woon-werkafstand, promotiemogelijkheden extern en een beter loopbaanperspectief. Daarentegen heeft het RKZ door haar kleinschaligheid, korte lijnen en bekendheid binnen de regio, nieuwe medewerkers weten aan te trekken.

4.3.9 Verbeterde functiestructuur

Met het realiseren van het nieuwe generieke functiehuis in 2019, is een duidelijke functiestructuur en een logische onderlinge samenhang tussen functies gerealiseerd. Dit is een goede basis voor onder andere inzicht in loopbaanpaden binnen het RKZ en passende beloningsverhoudingen.

4.3.10 ARBO

De risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) 2019-2020 binnen afdelingen heeft inzicht gegeven in de belangrijkste aandachtsgebieden op het vlak van arbeidsomstandigheden. De investeringen in het verbeteren van arbeidsomstandigheden zijn toegenomen ten opzichte van eerdere jaren. Aandacht voor veilig en bewust werken, nachtarbeid, het beperken van gezondheidsrisico's en het bieden van werkplekaanpassingen hebben direct bijgedragen aan verbeteringen op de werkplek.

4.4 FACILITAIR BELEID

De Facilitaire Dienst is 'de smeerolie' van het bedrijf. De medewerkers zorgen er 24 uur per dag / 7 dagen per week voor dat het bedrijf soepel draait. Dat gaat echter niet vanzelf. Ook in 2019 is er hard gewerkt om de kwaliteit van de dienstverlening blijvend te verbeteren. Mede gezien de hoge leeftijd van het gebouw, de oude installaties en beperkte middelen is dit een grote uitdaging. Dit geeft des te meer het belang aan van onze kernwaarde 'Attent'. Een kernwaarde die bij ons in de genen moet zitten en in alle facetten van onze werk herkenbaar moet zijn. Het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO), dat in 2019 door 94,4% van de medewerkers van de Facilitaire Dienst is ingevuld, laat zien dat we trots mogen zijn op bevlogen en betrokken medewerkers. Gemiddeld gaven zij hier respectievelijk een score van een 7,5 en een 8.0 aan.

4.4.1 Veiligheid

Agressie is een hot item in de huidige maatschappij. In het RKZ krijgen medewerkers er helaas regelmatig mee te maken. In 2019 zijn er 154 agressie-incidenten gemeld, een stijging van 28% ten opzichte van 2018. Om agressie beheersbaar te houden is er al jaren een interventieteam (IT) dat oproepbaar is voor de-escalatie. Het IT krijgt dan weer ondersteuning van geüniformeerde beveiligers van de NVD Beveiligingsgroep. Deze persoonsbeveiliging is in 2019 uitgebreid en NVD-beambten zijn nu aanwezig van 20:00-08:00 uur voor acute ondersteuning. Medewerkers leren ook zelf hoe te handelen bij agressie. In 2019 zijn er meer dan 150 medewerkers getraind. Afgelopen jaar zijn er nieuwe deuren en kaartlezers aangebracht voor de beveiliging van verschillende zones en afdelingen. De nieuwe deuren vergoten tevens de brandveiligheid, een onderwerp dat ook op andere manieren ruime aandacht krijgt.

4.4.2 Eten & drinken

Voor onze patiënten is een goede en gezonde maaltijd enorm belangrijk, voor zijn of haar herstel én voor het welbevinden van de patiënt. De keukenbrigade is er trots op dat het eten door patiënten hoog wordt gewaardeerd, gezien de steeds terugkerende complimenten via briefjes, servetjes en mails.

2019 was een druk jaar voor de keuken. Het aantal patiëntenmaaltijden steeg, evenals aanvragen via het restaurant en de catering. Steeds meer medewerkers vinden de weg naar ons personeelsrestaurant. In 2019 is een vernieuwing is doorgevoerd: aan een buffet worden ter plekke vers belegde broodjes en salades gemaakt. Deze attente service is door onze gasten zeer positief ontvangen en levert een vermindering van afval op.

Naast patiëntenvoeding en de personeelslunch is ook de catering van het RKZ in handen van de centrale keuken. Dit gebeurt in samenwerking met het personeelsrestaurant, dat wordt aangestuurd door Hotelzaken. Het bezoekersrestaurant en de bijbehorende winkel is in handen van onze partner Albron. In 2019 zijn we een nieuwe samenwerking mee aangegaan voor de komende jaren. Daaronder valt ook de afspraak om een nieuwe moderne faciliteit te realiseren in het midden van het Atrium. Dit plan zal medio 2020 gerealiseerd worden.

4.4.3 Hotelzaken

Hotelzaken is verantwoordelijk voor de schoonmaak, het meubilair, dienstkleding, postkamer, afvalverwerking, Service Level Agreements met huurders en de logistiek. Om beter grip te krijgen op alle verzoeken, opmerkingen en klachten is in april 2019 het facilitair managementsysteem Ultimo voor hotelzaken geïmplementeerd. Collega-afdelingen ICT, MIZ en gebouwbeheer werkten al langere tijd met dit systeem waar hotelzaken nu aan toegevoegd is. In 2019 vond men al 1300 keer de digitale weg naar hotelzaken om bijvoorbeeld een aanvraag te doen voor meubilair, extra schoonmaak of een kleine verhuizing. In de praktijk blijkt dat door de komst van Ultimo de extra aanvragen beter gepland kunnen worden in het dagelijkse werk.

Schoonmaak

In 2019 was er veel aandacht voor de schoonmaak. Er was grote ontevredenheid van interne klanten. Het nieuwe contract met schoonmaakpartner Hago Zorg, dat per 1 januari 2019 is afgesloten, was onvoldoende geïmplementeerd in de organisatie. We hebben samen hard gewerkt aan verbetering, zowel in processen als in de onderlinge communicatie. Eind 2019 waren de verbeteringen te zien.

4.4.4 Gebouw & Installaties

In 2019 was het opnieuw een uitdaging om het steeds ouder wordende gebouw en dito installaties werkend te houden. Er is veel onderhoud gepleegd op de huidige installaties om deze zo goed mogelijk te kunnen laten draaien. Diverse klachten/verstoringen konden verholpen worden, maar helaas moesten we ook regelmatig een gebruiker teleurstellen. Met name op het gebied van temperatuur en lucht zijn de mogelijkheden zeer beperkt en wachten we met smart op de renovatie.

4.4.5 Medische apparatuur en instrumenten

Van zowel financieel oogpunt als voor de ondersteuning van nieuwe medische apparatuur blijkt onderhoud & reparatie door een eigen afdeling Medisch Instrumentele Zaken (MIZ) de beste weg. Samen met ICT & Gebouwbeheer opende MIZ in 2019 het gezamenlijke Servicecentrum. De samenwerking met ICT wordt steeds intensiever omdat de hedendaagse medisch technicus overschakelt van de traditionele soldeerbout en schroevendraaier op de (complexe) informatica van moderne medische apparatuur.

4.4.6 Milieu

Met de ondertekening van de Greendeal 2.0 heeft het ziekenhuis zich gecommitteerd aan de verduurzaming van de bedrijfsvoering. In 2019 zijn diverse energiebesparende maatregelen doorgevoerd, zoals aanbrengen van Ledverlichting en de warmteterugwinning bij de luchtbehandelingskasten. Het gasverbruik 2019 is ten opzichte van 2018 met 27% (254.989 m3) verminderd. Ter illustratie; dit staat gelijk aan het verbruik van 170 huishoudens.

Samen met de NVZ is het RKZ als voortrekker de medeontwerper van de routekaart voor ziekenhuizen om tot 49% CO2-besparing te komen in 2030 en 95% in 2050. Voor onszelf geldt: de renovatieplannen van het RKZ bieden kansen om hier grote stappen in te zetten en toekomstige hoge uitgaven te beperken.

4.4.7 Transport, Magazijn & Interne dienst

In het kader van de nieuwe AVG-wetgeving is in het voorjaar de afvoer van onze papierstroom, en ook cd-roms, dvd's en patiëntenpolsbandjes sterk verbeterd. Alle medewerkers hebben de verplichte trainingen in het kader van AVG en Milieu met succes gevolgd. Onze interne dienst voorzag onze medewerkers dagelijks goed van alle onmisbare post, dienstkleeding en linnengoed.

4.5 COMMUNICATIE EN REPROGRAFIE

Het motto van de afdeling Communicatie in 2019 bleef #trotsoprzk: zichtbaar in alle in- en externe communicatie en is door veel collega's in hun persoonlijke social mediaberichten overgenomen. Daarnaast lieten we 'attent' extra doorklinken in onze berichtgeving, de kernwaarde die in 2019 extra belicht werd.

4.5.1 Patiëntenvoorlichting

Voor het derde jaar maakten we VoorU, als magazine dat ligt in ons ziekenhuis en in diverse wachtkamers in de regio, en als krant die huis-aan-huis wordt verspreid in de regio. Beide uitgaven staan bol van informatie over medische zaken en ontwikkelingen in ons ziekenhuis, en vinden gretig aftrek. In 2019 is met de uitgever afgesproken om de twee separate uitgaven in elkaar te laten opgaan. De voorbereidingen zijn getroffen voor een VoorU-krant die vanaf 2020 vier maal per jaar verschijnt. Ook in 2019 organiseerden we in samenwerking met RKZ-afdelingen en patiëntenverenigingen bijeenkomsten voor patiënten en belangstellenden over medische thema's. Terugkerende onderwerpen zijn: bevallen in het RKZ, longrevalidatie, Parkinson, obesitas, stoppen met roken en terugkomdagen van IC-patiënten. Via de RKZwebsite, de (narrowcasting) beeldschermen in ons ziekenhuis, PatiëntenTV en via de regionale media, zijn de bijeenkomsten onder de aandacht gebracht. De bijeenkomsten worden druk bezocht én goed gewaardeerd.

4.5.2 Interne communicatie

Dagelijks is er veel tijd en aandacht voor onze intranetomgeving waarin het laatste nieuws staat uit de organisatie voor alle collega's. Maandelijks verschijnt daarnaast RKZnu met de 'hoogtepunten' uit de intranetpublicaties en nieuwe berichten.

Een aantal interne projecten is door de afdeling actief ondersteund of georganiseerd. Zo was er de communicatie rond de (ver)bouw, interne verhuizingen en de griep prikcampagne. Uit het medewerkersonderzoek bleek dat complimenten te weinig worden gegeven maar zeer worden gewaardeerd. Om het interne complimenteren te stimuleren, is er een complimentencampagne gevoerd in de hele organisatie.

Op het Zomer en Winterfeest was er weer tijd voor de verschillende afdelingen om elkaar informeel te ontmoeten en de interne samenwerking te vieren. Door het jaar heen hebben we veel aandacht besteed aan feestelijke momenten. Zo waren er attenties voor collega's met de paas, kerst, en andere feestdagen. In de hete zomer van 2019 waren er attenties ter verkoeling van bezoekers en medewerkers.

4.5.3 Bouwberichtgeving

Het hele jaar zijn de plannen voor de huisvesting van het ziekenhuis op lange termijn onderwerp van gesprek geweest. Begin 2019 ging het Bouwbureau van start en in het kielzog daarvan volgde alle communicatie over besluiten die over de (ver)bouw gedeeld konden worden.

Eind 2019 draaide de bouworganisatie volop en werd steeds meer communicatie mogelijk. Ook is het communicatieplan voor de bouwperiode in de steigers gezet.

4.5.4 Evenementen

Dag van de Verpleging/ Dag van de Zorg
Op de Dag van de Verpleging werden alle medewerkers getraakteerd op een cadeaubon en verscheen de tweede Florence M/V; een glossy voor onze verpleging. Het speciale magazine had dit jaar als titel 'Opleidingen en persoonlijke ontwikkeling in het RKZ'. Naast de verspreiding in het eigen huis is het blad ook veelvuldig ingezet voor arbeidsmarktcommunicatie; op beurzen en bij het open huis.



Open huis

We mochten in 2019 een aantal bijzondere jubilea vieren: 45 jaar Brandwondencentrum Beverwijk, 10 jaar Geriatrie, 10 jaar Acute Opname Afdeling (AOA). Maar het grootste evenement, waar het gehele ziekenhuis bij betrokken was, was het open huis in oktober. 1600 bezoekers bezochten diverse afdelingen, deden eigenhandig 'specialistische ingrepen' in het Atrium en bezochten de kinderactiviteiten. Uit de talloze reacties op social media en onze enquête onder bezoekers en collega's kunnen we afleiden dat het een groot succes was.

4.5.5 Social Media

De bestaande inzet op social media is geïntensiveerd. Dat heeft geleid tot een forse toename in 'vrienden en volgers'. Het RKZ heeft in 2019 ruim 3.680 Facebookvrienden (2018: 2100) en volgers op LinkedIn 5.209 volgers (2018: 2600). Onze berichtgeving verloopt daarnaast dagelijks via Twitter. Daar hebben we 7.255 volgers. Nieuw in 2019 was de uitbreiding op ons Instagram-account. In korte tijd realiseerden we daar 2.319 volgers.

4.5.6 Arbeidsmarktcommunicatie

De afdelingen Communicatie en HR werken nauw samen voor actuele, gerichte arbeidsmarktcommunicatie. Samen ontwikkelden we een stand voor beurzen en op scholen. We intensiveren het advertentiebeleid in externe media en op eigen social media. Aanvullend op bestaande inzet adverteren we nu ook, om bereik te vergroten, in de regionale bioscoop Cineworld.

4.5.7 Media

Het RKZ heeft haar doelgroepen veelvuldig en actief geïnformeerd via de regionale en landelijke media. In 2019 zijn diverse patiënten voor documentaires gevolgd. We hebben meegewerkt aan een campagne van de FIFA waarin de organisatie een vuurwerkverbod bepleit in stadions. Met RTV IJmond en NH Media zijn meerdere reportages gefilmd over actuele gebeurtenissen. Er was weer veel positieve aandacht voor onderzoeken van het Brandwondencentrum, met name de studie naar Necrotiserende Fasciitis en de activiteiten rondom de nominaties en winnaars van de tweejaarlijkse Kreisprijs.

4.5.8 Reprografie

Dagelijks rollen honderden folders voor patiënten uit de printers. Voor collega's is de reprografie de plek waar snel en vakkundig de juiste materialen worden vormgegeven en geproduceerd voor instructies, scripties en voorlichtingscampagnes. Vanaf 2018 werken we met een nieuwe huisstijl. Die is in 2019 ook geborgd in nieuwe brochures en mappen voor patiënteninformatie. De vormgeving van bewegwijzering en het strategisch plaatsen ervan is mede de verantwoordelijkheid van de reprografie. In 2019 is er veel aandacht geweest voor het ondersteunen van de cao-acties, de weg naar een rookvrij ziekenhuis en natuurlijk alle promotie voor, tijdens en na het open huis 2019.

5. Kwaliteit en Veiligheid

5.1 KWALITEITSCERTIFICAAT ISO 9001:2015 EN NTA 8009:2014

Het RKZ is in het bezit van het ISO 9001:2015-certificaat. We tonen daarmee aan dat het kwaliteitsmanagementsysteem goed op orde is. Certificering helpt om de processen die er toe doen te identificeren en te optimaliseren. Door continu te leren en te verbeteren worden eventuele problemen tijdig gesignaleerd en geïdentificeerd, zodat ze kunnen worden voorkomen. Daarnaast is het kwaliteitsmanagementsysteem er op gericht om de efficiëntie te verhogen, waardoor de klant zo goed mogelijk geholpen wordt en eventuele kosten worden bespaard.

De NTA 8009 geeft een overzicht van zaken die in het ziekenhuis geregeld moeten zijn voor het borgen van patiëntveiligheid. Ons ziekenhuis behaalde het NTA 8009-certificaat in 2019. Daarmee tonen we aan dat patiëntveiligheid hoog in het vaandel staat.

De bedrijfsvoering wordt ondersteund door middel van diverse veiligheidsbeheerssystemen, zoals interne audits, DIM's (Decentrale Incidentenmelding), PRI's (Prospectieve Risico Inventarisatie), calamiteitenbeheersing en de monitoring van kwaliteitsindicatoren via het datawarehouse.

De externe audit in 2019 voor de ISO-certificering en de certificering voor de NTA 8009 is uitgevoerd door een externe partij (DEKRA). De audit werd afgesloten met een positief resultaat. Het klinisch chemisch laboratorium, waaronder de trombosedienst, werd bezocht door een extern auditteam van de Raad voor Accreditatie. Ook dit bezoek werd positief afgesloten.

In 2019 zijn alle actieve kwaliteitsdocumenten overgezet naar het nieuwe systeem iProva van Infoland. iProva is een volledig geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem. Naast documentbeheersing, krijgen ook

incidentmanagement, risicomanagement, het uitvoeren van audits en inspecties een plek in het systeem.

5.2 PATIËNTTEVREDENHEID

Het meten van de patiënttevredenheid is een structurele factor in het RKZ. Op negen kwaliteitsdimensies stellen we vragen aan de patiënten die in ons ziekenhuis hebben gelegen. Medicatiebeleid, communicatie en informatie zijn voorbeelden van kwaliteitsdimensies. Ook na een bezoek aan de polikliniek wordt een kort patiënttevredenheidsonderzoek gedaan. Mede op basis van de informatie van patiënten, kunnen wij onze zorg continu verbeteren.

5.3 PATIËNTVEILIGHEID

Alle medewerkers van een ziekenhuis dragen bij aan het creëren van een veiligheidscultuur door bijvoorbeeld over veiligheid te praten, incidenten te melden en inzichtelijk te werken volgens duidelijke richtlijnen en protocollen. Een proactieve veiligheidscultuur draagt bij aan patiëntveiligheid. Het is een cultuur waarin iedereen alert is op mogelijke risico's en waar in een open sfeer, incidenten veilig gemeld kunnen worden. Er heerst een klimaat waarin (mogelijke) onveilige situaties in zorgprocessen laagdrempelig worden aangekaart.

In 2019 heeft een meting onder medewerkers plaatsgevonden om inzicht te krijgen in de veiligheidscultuur in het ziekenhuis. Op 11 dimensies die een relatie hebben met patiëntveiligheid (onder andere de samenwerking tussen afdelingen, teamwork binnen een afdeling en het geven van feedback en het leren van fouten) is inzicht verkregen in wat er goed gaat en waar verbeterpunten liggen.

#trotsoprkz



Naar aanleiding van de uitkomsten is onder andere gestart met de implementatie van een standaard overdrachts-methodiek tussen afdelingen. Voor het verlenen van goede zorg is het van belang dat er goede informatie beschikbaar is. Om dit te bereiken is het wenselijk dat zorgaanbieders informatie eenduidig uitwisselen. Binnen het RKZ is gekozen voor de SBAR methodiek.

Ook het belang van het melden van incidenten door medewerkers binnen het ziekenhuis is opnieuw onder de aandacht gebracht. Uit de cultuurmeting bleek dat we nog meer kunnen leren van de incidenten die gemeld worden. Het is niet alleen nodig om te identificeren wat er is gebeurd en hoe het is gebeurd, maar ook om te achterhalen waarom het is gebeurd en hoe het komt dat de veiligheidsmechanismen (barrières) niet voorkomen hebben dat incidenten zijn opgetreden.

Om het gehele proces van melden en analyseren te vereenvoudigen is geïnvesteerd in een nieuwe digitale meldmodule en zijn de decentrale incidentcommissies voor een deel opnieuw geschoold. In 2020 wordt dit proces voortgezet.

5.4 IGJ

In 2019 bracht de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) een onverwacht bezoek aan het RKZ, als onderdeel van het landelijk beleid. Tijdens dit bezoek keek de Inspectie naar de implementatie en toepassing van de Governance Code. De kwaliteit van zorg van ziekenhuizen wordt door IGJ, los van een onverwacht bezoek, ook jaarlijks beoordeeld door middel van een jaargesprek tussen de Inspectie en ieder afzonderlijk ziekenhuis. Het jaargesprek 2019 tussen het RKZ en de IGJ verliep constructief en is positief afgesloten.

5.5 CALAMITEITEN

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. (definitie IGJ). In 2019 zijn in totaal zeven calamiteiten gemeld bij de inspectie. Deze calamiteiten hebben

geleid tot structurele verbeteringen in onze patiëntenzorg en medische behandeling.

Sommige ernstige incidenten voldeden niet direct aan de definitie van een calamiteit. In opdracht van de Raad van Bestuur zijn ze wél nader geanalyseerd door de calamiteitencommissie, met het oog op de complexiteit, kans op herhaling of overstigend karakter. In 2019 hebben acht van dergelijke interne onderzoeken plaatsgevonden.

De wijze van calamiteitenafhandeling bleef ongewijzigd in 2019. Voor de analyse van elke calamiteit en intern onderzoek is een toegewijd team van medisch specialisten en kwaliteitsadviseurs beschikbaar. Zij spreken standaard met alle betrokken partijen, eventueel ketenpartijen en met de patiënt of familie.

5.6 PRESTATIE-INDICATOREN

Het RKZ registreert continu en publiceert jaarlijks alle kwaliteitsindicatoren die door de IGJ en het Zorginstituut Nederland (ZIN) zijn voorgeschreven. De scores op de kwaliteitsindicatoren worden waar nodig ingezet voor het verbeteren van de werkprocessen. Dit resulteert in verbetering van de zorg voor zowel onze patiënten als onze medewerkers. De jaarlijkse resultaten van de indicatoren zijn ook de basis voor de AD top 100 en Elsevierlijsten. De AD top 100 was per 2018 gesplitst in 3 verschillende ziekenhuiscategorieën en per 2019 is er een 4e categorie bijgekomen. Er is een onderverdeling in streekziekenhuizen, topklinische ziekenhuizen, academische ziekenhuizen en overige ziekenhuizen. Alleen bij de 40 streekziekenhuizen en de 26 topklinische ziekenhuizen is een rangorde vastgesteld, op basis van een aantal door AD uitgekozen behaalde resultaten in 2019. Het RKZ stond in 2019 in de ADlijst van streekziekenhuizen op plek 22 met een totaalscore van 72,09%. Elsevier gebruikt vrijwel alle kwaliteitsindicatoren om de ziekenhuizen met elkaar te vergelijken. In de Elsevierlijst behaalde het RKZ 3 van de totaal te behalen 4 bolletjes voor zowel medische zorg (behandelingen en effectiviteit) als patiëntgerichtheid (dienstverlening en wachtlijsten). Deze score is bovengemiddeld in vergelijking met andere ziekenhuizen. Daarmee toont het RKZ een stabiel beeld ten opzichte van vorige jaren.

5.7 TOEKOMST

Om met een nog grotere focus op continue kwaliteitsverbetering te kunnen werken, is inzicht nodig in hoe processen verlopen en hoe het ziekenhuis presteert. Er is enorm veel data beschikbaar voor het ziekenhuis om op te sturen en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Op basis van deze input verkrijgt het (medisch) management een goed inzicht in waar daadwerkelijk verbeteringen kunnen worden gerealiseerd. Begin 2020 wordt de interne auditsystematiek aangepast om nog meer bij te dragen aan het leveren van input om op te kunnen verbeteren.

5.8 KLACHTENRAPPORTAGE

5.8.1 Klachtenfunctionaris, registratie en verwerking

De Klachtenfunctionaris assisteert en bemiddelt bij alle klachten die zich in ons ziekenhuis voordoen. In eerste instantie de-escalereert de KF de situatie waar mogelijk. Daarnaast geeft de KF informatie over de klachtenprocedure en verleent waar nodig bijstand en geeft advies. De KF helpt bij het formuleren van een klacht en bemiddelt door contact te leggen tussen de klager en degene die voor de klacht aansprakelijk wordt gehouden. Het streven is om een klacht te gebruiken voor verbeteringen op de werkvloer. De KF is onafhankelijk en onpartijdig. De KF heeft ook de mogelijkheid een rol te spelen in het calamiteitenproces.

5.8.2 Cijfers

In 2019 hebben 306 mensen 351 klachten ingediend. Van de 351 afgehandelde klachten was 87% binnen de wettelijk gestelde termijn afgehandeld. We zijn blij met degenen die de moeite nemen om ons te wijzen op (mogelijke) tekortkomingen. Anderzijds zijn niet alle klachten gegrond én zijn zorgverleners in toenemende mate kwetsbaar. Patiënten en verwanten worden mondiger en stellen meer eisen.

De klachten hadden onder andere betrekking op behandel-technische zaken (67), op bejegening en communicatie (95), organisatorische zaken (20) en privacy (18), daarnaast op algemene en huishoudelijke zaken.

6. Onderzoek en Studies

Ibrahim Korkmaz – De lokale en systemische ontstekingsrespons na een brandwond

Patiënten met brandwonden hebben een uitgebreide en langdurige ontstekingsreactie, zowel systemisch als lokaal in de wond. Hoewel deze ontstekingsreactie aanvankelijk noodzakelijk is voor de wondgenezing zelf, kan een langdurige en veelal ongecontroleerde ontstekingsreactie juist meer weefselbeschadiging in de brandwond zelf maar ook in andere organen veroorzaken. Verschillende aspecten van deze ontstekingsreactie, met name de rol van complement in de acute fase respons na een brandwond en de rol van stolling en oxidatieve stress in de pathofysiologie van brandwonden waren onderwerp van het proefschrift.

Ernst Jan Bos -Tissue engineering

Brandwonden aan het gelaat kunnen zeer mutilerend zijn. Tot op heden zijn er nog geen goede oplossingen beschikbaar voor de reconstructie van oren en neuzen als ook het kraakbeen uitgebreid verbrand is. Ons Brandwondencentrum heeft veel ervaring met tissue engineering voor de behandeling van brandwonden. Voor het onderzoek van promovendus Ernst Jan Bos werd eerste stappen gemaakt om kraakbeen voor oor en neusreconstructies te ontwikkelen in het laboratorium. De eerste producten die gemaakt konden worden bleken qua structuur al goed op echt kraakbeen. Dank zij het gebruik van een 3D bioprinter kon het kraakbeen in gewenste vorm geprint worden. De eerste stappen zijn dus meer dan bemoedigend maar verder onderzoek is nog nodig om 3D geprint kraakbeenweefsel daadwerkelijk in de kliniek te kunnen toepassen.

Subsidies/onderzoek gestart

- Groei en ontwikkeling van kinderen na brandwonden: subsidie Nederlandse Brandwondenstichting, gestart in sept 2019, loopt in de 3 brandwondencentra, projectleider Anouk Pijpe, junior-onderzoeker is Maxime Cuijpers.

- Modeleren en modulatie van de ontstekingsreactie na ernstige brandwonden (MAP4B): subsidie Health Holland en de Nederlandse Brandwondenstichting), projectleider Anouk Pijpe. Dit onderzoek heeft een inhoudelijke link met het werk van Ibrahim Korkmaz, zie Promoties.

Prijs Nexobrid onderzoek

Arts-onderzoeker Kelly Kwa won in 2019 de prijs voor beste presentatie tijdens de Wetenschapsdag Chirurgie. Zij deed onder begeleiding van Roelf Breederveld en Annebeth de Vries voor haar promotie onder andere onderzoek naar de werking van Nexobrid (enxymatisch debridement techniek). Zij speelde bovendien een cruciale rol bij de implementatie van deze intensieve behandeling in ons brandwondencentrum.

Werkbezoek Australië voor POSAS 3.0

Arts-onderzoeker Michelle Carrière ging voor haar promotieonderzoek POSAS 3.0 (projectleider Paul van Zuijlen) enkele maanden werken in Brisbane bij de Australische onderzoeker waar we mee samenwerken (Zephania Tyack, Senior Research Fellow bij het Child Health Research Centre en lid van het managementteam van het Centre for Children's Burns and Trauma Research, Brisbane).

Nieuwe internationale samenwerking personalized medicine NWDI

Na de start van ons Necrotiserende Weke Delen Infecties (NWDI) kennisproject (projectleider Annebeth de Vries, arts-onderzoeker Jaco Suijker) in 2018 zijn we in 2019 gevraagd deel te gaan nemen aan een internationaal project van een gerenommeerde onderzoeksgroep (EU FP7-project INFECT) geleid door professor Anna Norrby-Teglund van het Karolinska Instituut in Zweden.

7. Samenwerkingen

Stichting Streeklaboratorium voor de Volksgezondheid Kennemerland zorgt voor diagnostiek van infectieziekten volgens de meest recente wetenschappelijke inzichten, zodat behandelend artsen infecties bij patiënten optimaal kunnen diagnosticeren en behandelen.

Stichting Artsenlaboratorium en Trombosedienst (Starlet DC) in Alkmaar. Starlet DC werkt nauw samen met ons klinisch chemisch laboratorium en trombosedienst. Zij verzorgen de bloedafname op een aantal RKZ-prikposten in de regio.

De **Parnassia Groep** neemt bij het RKZ laboratoriumdiagnostiek af ten behoeve van klinische en ambulante cliënten van de Parnassia Groep in de regio NoordHolland Noord. Sinds 2014 geeft Parnassia Groep (voorheen DOC team Dijk en Duin) samen met Geriatrie, Medische psychologie en Neurologie van RKZ, vorm aan de multidisciplinaire kwalitatief hoogwaardige Geheugenpolikliniek in het RKZ.

Vaccinatiepunt Beverwijk is de locatie voor vaccinaties en reizigersadvies.

Het **Pathologisch Laboratorium** verzorgt de pathologische diagnostiek voor het Kennemer Gasthuis (KG) in Haarlem, het RKZ en de huisartsen in de regio. De afdeling is gehuisvest in het Kennemer Gasthuis.

Dienstapotheek Midden-Kennemerland verzorgt spoedeisende medicatie buiten kantoortijden.

Uitvaartzorg IJmond, overleden patiënten worden binnen vier uur overgebracht naar het aangrenzende mortuarium.

Fresenius Medical Care Nederland / RKZ Dialysecentrum. Sinds 2014 is Fresenius Medical Care Nederland houder van 90% van het geplaatste kapitaal en RKZ Holding is houder van 10% van het geplaatste kapitaal van de vennootschap.

NWZ/RKZ Kliniek Borstkankerzorg. Sinds november 2016 werkt het RKZ samen met Noordwest Ziekenhuisgroep voor de beste borstkankerzorg.

Dermacura heeft meerdere vestigingen, waaronder bij de poli Dermatologie.

Het Centrum voor Lipoeedeem is opgericht door Leon Plusjé, dermatoloog verbonden aan het RKZ en de afdeling Dermatologie van het Erasmus Medisch Centrum, Rotterdam.

Het RKZ heeft een Service Level Agreement met **Gravemaker Orthopedie/ Voetzorg Noord-Holland.**

Livit Orthopedie heeft een locatie in het RKZ.

Het RKZ heeft een Service Level Agreement met **Orthopedie-Techniek Heiloo** voor zowel prothese als orthese, korsetten, steunzolen, therapeutisch elastische kousen en mammacare.

Hanssen Footcare helpt met voetzorg en schoenen op maat: steunzolen, orthopedische schoenen, podotherapie en hulpmiddelen voor voeten.

Podotherapie Beverwijk is gevestigd in het RKZ.

De volledige poliklinische revalidatiezorg wordt binnen de muren van het RKZ uitgevoerd door **Heliomare revalidatiecentrum.**

Stichting Vrijwilligers Rode Kruis Ziekenhuis (SVRKZ) is een onmisbare groep van vrijwilligers die onze patiëntenzorg ondersteunen.

Integrale Geboortezorg Midden Kennemerland is voortgekomen uit het Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV) Midden Kennemerland en is een samenwerking tussen verloskundigen, gynaecologen, kinderartsen, verpleegkundigen, echoscopisten en kraamzorg in de regio Midden-Kennemerland.

Het **Verloskundig Echocentrum Midden-Kennemerland** is gevestigd aan de Mozartstraat in Heemskerk. Patiënten van het RKZ worden hiernaar doorverwezen voor het maken van een echo.

Met regelmaat worden diverse verpleegkundigen en specialisten aangewezen om deel te nemen aan een Chirurgisch Team van Defensie voor bijvoorbeeld politietrainingsmissies, maritieme operaties en missies.

De **Nederlandse Obesitas Kliniek Beverwijk (NOK)** is een samenwerking van het RKZ (Obesitascentrum Noord-Holland) en de NOK (Nederlandse Obesitas Kliniek) waar een volledige behandeling van patiënten met morbide obesitas wordt aangeboden.

Tot december 2019: **RaMedical**. Inmiddels is RA-Medical niet meer operationeel en wordt de zorg overgedragen aan de NOK.

Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) en het RKZ werken samen waarbij persoonsgegevens van patiënten met kanker, afkomstig uit de medische dossiers, ter beschikking worden gesteld aan IKNL voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de RKZ Oncologiecommissie en RKZ Palliatieve Commissie en een overeenkomst met het IKNL Trialbureau.

Pijnnetwerk Noord-Holland: met een pool van pijnspecialisten worden medische werkzaamheden en diensten verzorgd voor de pijnbestrijding, ter ondersteuning van de pijnpolikliniek in het RKZ, door Stichting Ziekenhuizen West-Friesland en Waterland.

Bij het **Lasercentrum Beverwijk** kunnen patiënten terecht voor (definitieve) ontharing via laser.

RKZ EyeScan: in de kliniek kunnen patiënten terecht met diverse oogandoeningen en ook voor rijbewijskeuringen. Het RKZ heeft een aandeel van 33%.

De huisartsen uit de regio werken samen in de **Stichting Huisartsenpost Midden-Kennemerland**. De huisartsenpost verleent huisartsenzorg in de avond, nacht en weekenden en is gevestigd in het RKZ.

Stichting Kiwanishuis biedt een logeershuis voor familie van (brandwonden)patiënten.

Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland (VSBN) is een samenwerking van de drie brandwondencentra en de brandwondenstichting op gebied van innovatie, onderzoek, educatie en training.

Stichting Kind & Brandwond is een landelijke stichting opgericht door de brandwondencentra in Beverwijk, Groningen en Rotterdam voor kinderen en jongeren.

De Stichting Euro Tissue Bank / Euro Skin Bank is de belangrijkste toeleverancier van donorhuid in Europa.

In het **IC netwerk Noordwest Nederland** is het RKZ het aanspreekpunt voor complexe wondzorg.

Amsterdam UMC en het RKZ werken samen ten behoeve van kinderen met brandwonden en IC-indicatie.

Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) / Bestuurlijk Overleg Acute Zorg (BOAZ) / Netwerk Acute Zorg Noordwest. RKZ is vertegenwoordigd in deze zorgketen.

Centrale Post Ambulancevervoer (CPA) / Ambulances Velsen en Haarlem. De CPA van Kennemerland is werkzaam voor alle gemeenten in Kennemerland.

Naast de SEH in het RKZ, is er een tweede SEH-afdeling op het terrein van **Tata Steel**. Deze staat bekend als 'de verbandkamer' en wordt 24/7 bemand door verpleegkundigen van de SEH uit het RKZ.

Amsterdam UMC medische ethische toetsingscommissie (METC). De Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen (WMO) schrijft voor dat bepaalde onderzoeken getoetst moeten worden. Het RKZ heeft geen eigen erkende METC. Daarom worden WMO-verplichte onderzoeken en studies beoordeeld door de METC van Amsterdam UMC.

Spaarne Gasthuis, samenwerking onder andere met de afdelingen Urologie, Medische Microbiologie, Mond-, Kaak- en Aangezichtschirurgie, Pathologie, Psychiatrie en Plastische Chirurgie.

Stichting Digitale Snelweg Kennemerland is een digitaal en besloten netwerk dat tot doel heeft om zorgverleners in de regio Noord-Holland Zuid de mogelijkheid te bieden snel en veilig informatie met elkaar uit te wisselen.

De **Stichting Vrienden van het RKZ** zet zich in om het verblijf van patiënten en bezoekers in het RKZ te veraangename.

De **Veiligheidsregio Kennemerland** zorgt voor samenwerking bij de voorbereiding op een ramp, grote brand of ernstig ongeluk en bij het bestrijden ervan.

GGD Kennemerland houdt zicht op de gezondheidsrisico's en wil de gezondheid van inwoners van de regio te bevorderen.

GHOR Kennemerland is onderdeel van GGD Noord-Holland. De organisatie verbindt gezondheid en veiligheid.

Vitrina rolstoelen voorziet bijna alle Nederlandse ziekenhuizen gratis van duwrolstoelen.

ViVa! Zorggroep biedt thuiszorg aan in Midden en Zuid-Kennemerland en heeft diverse woonzorgcentra en verpleeghuizen in Midden Kennemerland.

Streeklaboratorium Haarlem: Medische Microbiologie.

Met de **Noordwest Ziekenhuisgroep** is er samenwerking op het gebied van Chirurgie, Interventie Radiologie, Nucleaire Geneeskunde, orgaandonatie.

Voor pijngeneeskunde werken we samen met onder andere **Waterland / West Friesland**.

Voor avond- nacht- en weekenddiensten voor psychiatrie werken we samen met het **Spaarne Gasthuis** en **Waterland / West Friesland**.

Zes kernpartners **Huisartsenvereniging MK, Heliomare, Rode Kruis Ziekenhuis, Parnassia, Dijk & Duin, ViVa! Zorggroep** en **GGD Kennemerland** en overige participanten en netwerkpartners hebben in september 2019 vernieuwde afspraken gemaakt.

Voor revalidatie werken we samen met **Heliomare, ViVa! Zorggroep** en **Zorgbalans**. Tenslotte is ook **Blooming Plastische Chirurgie** één van onze samenwerkingspartners.

Hoogleraren en het RKZ

Professor Esther Middelkoop

Bijzondere Leerstoel Huidregeneratie en Wondgenezing, waarbij zij als bijzonder hoogleraar werkzaam is bij Amsterdam UMC en daar onderwijs geeft en onderzoek verricht in het vakgebied Huidregeneratie en Wondgenezing.

Professor Paul van Zuijlen

Door de Nederlandse Brandwonden Stichting benoemd tot Bijzonder Hoogleraar Brandwondengeneeskunde. Heeft bij Amsterdam UMC de Bijzondere Leerstoel Brandwondengeneeskunde op de afdeling plastische, reconstructieve en handchirurgie.

Professor dr. Jaap van den Heuvel

Bijzonder hoogleraar Healthcare Management aan de Universiteit van Amsterdam.

Professor dr. Roelf Breederveld

Bijzonder Hoogleraar Acute Brandwondengeneeskunde aan de Universiteit in Leiden.

Em. Professor dr. Robert Kreis

Gepensioneerd chirurg en em. hoogleraar Brandwondenzorg VUmc. Lid raad van commissarissen Rode Kruis Ziekenhuis. Vele publicaties zowel wetenschappelijk als op het terrein van de gezondheidszorg. Publieke publicaties in NRC, Volkskrant en Medisch Contact over het zorgstelsel. De Kreisprijs is vernoemd naar prof. dr. Robert Kreis.

8. Verslag Raad van Commissarissen

8.1 VOORWOORD

Het jaar 2019 is met een positief resultaat en een goed gevoel afgesloten. De inzet van medewerkers en vrijwilligers is, ondanks alle perikelen in de zorgmarkt, weer enorm geweest en wij kunnen hen daar niet genoeg voor bedanken.

De zorgen over de arbeidsmarkt waren ook het afgelopen jaar aan de orde en in 2019 is er hard gevochten voor een nieuwe cao. De acties in het RKZ zijn in goede samenwerking met de Raad van Bestuur en het actiecomité verlopen, en hebben geleid tot een positieve saamhorigheid. Beiden partijen verdienen daar waardering voor. Ook werd een nieuw functiehuis ingevoerd, werden diverse plannen opgestart voor zowel het behouden en ontwikkelen van de huidige medewerkers als ook de werving van nieuwe medewerkers en het invullen van de vacatures van moeilijk vervulbare functies.

Voor de Raad van Commissarissen stond 2019 mede in het teken van onze blik op de toekomst. Er is daarover veel gesproken in onze vergaderingen waarbij de strategie van het RKZ, de renovatie & financiering van deze plannen en de uitbreiding van het Bestuur, veelvuldig aan bod kwamen. Zo is eind 2018 in de Aandeelhoudersvergadering vastgesteld dat in 2019 zou worden gestart met de uitbreiding van het bestuur om te komen tot een toekomstbestendig tweehoofdig bestuur. Dit heeft geresulteerd in het starten van een search naar een Medisch Bestuurder en in de tijdelijke oplossing van het aanstellen van een lid Raad van Bestuur a.i..

Strategisch gezien is het RKZ een bijzonder regionaal ziekenhuis met bovenregionale specialistische aandachtsvelden. Met name de zorg voor brandwonden, huid en littekens, en ook onze vrouwmoeder-kind zorg, hand en polschirurgie en obesitas zijn regio overstijgend. Het strategisch plan 2018-2022 is in 2019 als leidraad gehanteerd voor het uitzetten van jaar- en toekomstplannen en er is doorlopend gemonitord of de gekozen

paden ook werden uitgevoerd. Zo worden zorg- en ondersteunende processen gestandaardiseerd en is er veel aandacht voor programma's als LEAN en digitale technieken zoals EHealth. Er is gewerkt aan het op steeds meer afdelingen inzetten van de BeterDichtbijapp en de mogelijkheid waarbij patiënten met chronische COPD thuis via een tablet hun klachten bijhouden en communiceren met hun zorgverleners. De kernwaarde 'attent' werd in 2019 naar voren is geschoven voor extra aandacht. Het RKZ heeft steeds gekeken naar de patiënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers om verbeterpunten te formuleren en aan te pakken.

2019 is geëindigd met het inventariseren van alle voorwaarden, eisen en financiële gevolgen van de renovatie. Het doel is het creëren van een goede organisatie van de zorg rondom de patiënt, door een efficiëntere inrichting van multidisciplinaire zorg en verbeterde patiëntvriendelijke logistiek. Daarbij blijven het vertrouwde aanbod van hoogwaardige specialistische patiëntenzorg en een hoog serviceniveau gehandhaafd. Ook zal de flexibiliteit van het gebouw worden verhoogd om beter te kunnen reageren op een veranderde capaciteitsvraag en mogelijkheden voor efficiëntere zorgpaden, bijvoorbeeld door technologie ondersteunde behandelactiviteiten buiten het ziekenhuis. De Raad van Commissarissen zal toezien op de verdere detaillering en uitvoering van deze renovatieplannen en de bewaking van het budget.

De Raad van Commissarissen heeft doorlopend aandacht voor kwaliteit en veiligheid, patiëntbeleving en efficiëntieverbeteringen. De patiënttevredenheid wordt doorlopend gemeten, geanalyseerd en gedeeld met alle betrokkenen. We willen blijven luisteren naar onze patiënten. Het is goed om te horen wat onze patiënten als positief of negatief ervaren en te kunnen leren van feedback, zodat wij kunnen verbeteren. Het luisteren wordt door onze patiënten opgemerkt en wederom positief beoordeeld.

In 2019 mochten wij ons rekenen tot de **top 10 van best gewaardeerde ziekenhuizen** op Zorgkaart Nederland.

Tevens toets de Raad van Commissarissen periodiek de voortgang en borging met betrekking tot het Privacy Risk Assessment zodat wordt voldaan aan de compliance ten aanzien van de AVG.

Sinds 2015 maakt het RKZ deel uit van Zorg van de Zaak Netwerk en is daarmee een onderdeel van een grote keten van verschillende zorgondernemingen.

Terugkijkend op 2019 spreekt de Raad van Commissarissen zijn waardering uit voor de Raad van Bestuur, de Medisch Specialisten, het Management, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige Advies Raad, de Vrijwilligers en natuurlijk alle medewerkers van het RKZ. Hun toewijding zorgt ervoor dat het RKZ zich doorlopend verbetert en een veilig en vertrouwd ziekenhuis biedt waar alle patiënten de zorg en aandacht krijgen die nodig is om actief en gezond te worden en te blijven.

drs. R. Becker MBA (Voorzitter)
mr. dr. R.J. de Folter
em. prof. dr. R.W. Kreis
G.C. van de Logt RA
S. Stolte



8.2 SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur van het Rode Kruis Ziekenhuis heeft in het verslagjaar 2019 wijzigingen ondergaan. Per 7 oktober 2019 is de heer Van Barneveld benoemd door de Aandeelhoudersvergadering en toegetreden tot de Raad van Bestuur als lid Raad van Bestuur a.i., vooruitlopend op de gewenste inrichting van een tweehoofdige Raad van Bestuur. Tot aan die datum bestond de Raad van Bestuur uit een eenhoofdige Raad van Bestuur, zijnde de heer prof. dr. J. van den Heuvel, statutair bestuurder en voorzitter Raad van Bestuur. De taak en werkwijze van de Raad van Bestuur ligt vast in de Statuten en in het Bestuursreglement. Beide documenten sluiten aan op de Zorgbrede Governance Code 2017 en regelen onder andere de wijze van besluitvorming, het voorkomen van belangenverstrengeling en de samenwerking met de Raad van Commissarissen en Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Bestuurssecretaris Saskia Brummelkamp zorgde voor de ondersteuning.

De Raad van Bestuur

prof. dr. J. van den Heuvel

Geslacht	Man
Geboortejaar	1955
Nationaliteit	Nederlands
Functie	Voorzitter Raad van Bestuur Lid Hoofddirectie Zorg van de Zaak Netwerk B.V.
Hoofd- / Nevenfuncties	• Bestuurslid Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland • Bestuurslid Dialysecentrum Beverwijk • Bestuurslid Stichting Streeklaboratorium voor de Volksgezondheid Kennemerland - tot 19/12/2019 • Bestuurslid Stichting Digitale Snelweg Kennemerland • Voorzitter Raad van Commissarissen OWM Centramed B.A. - tot 26/09/2019 • Programmadirecteur MBA Healthcare Management, Amsterdam Business School / UvA • Lid Raad van Toezicht Raad voor Accreditatie

dr. P.W.C. van Barneveld

Geslacht	Man
Geboortejaar	1952
Nationaliteit	Nederlands
Functie	Lid Raad van Bestuur a.i.
Hoofd- / Nevenfuncties	• Bestuurslid Stichting Streeklaboratorium voor de Volksgezondheid Kennemerland (tot 19/12/2019) • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Stadsschouwburg en Philharmonie Haarlem • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting RTV NH • Partner Stone Partners • Associate Partner Career Unlimited • Regent Stichting Elisabeth van Thuringenfonds

8.3 SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen bestond in 2018 uit vijf personen. Gedurende het verslagjaar is de heer Kreis door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemd voor een tweede termijn.

drs. R. Becker MBA

Geslacht	Man
Geboortejaar	1965
Nationaliteit	Nederlands
Functie	Voorzitter Raad van Commissarissen Lid Remuneratie Adviescommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	• Voorzitter Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak Netwerk B.V. - tot en met 31/12/2019 • Voorzitter Bestuur Stichting Aflatoun • Vice Voorzitter Raad van Toezicht Autoriteit Financiële Markten - tot en met 14/07/2019 • Lid Raad van Toezicht UvA • Non Executive Director AXA UK plc - vanaf 22/07/2019
Aandachtsgebied	Strategie / Bedrijfseconomisch
Bezoldiging	€ 20.000,- exclusief BTW

mr. dr. R.J. de Folter

Geslacht	Man
Geboortejaar	1952
Nationaliteit	Nederlands
Functie	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Lid Auditcommissie Lid Kwaliteitscommissie
Hoofdfunctie	• Directeur Eigenaar DE FOLTER Holding B.V., Advies & Interimmanagement
Nevenfuncties	• Voorzitter Raad van Bestuur a.i. Treant Zorggroep • Voorzitter WMO Adviesraad Gemeente Alblasserdam • Voorzitter Raad van Toezicht GAZO Amsterdam
Aandachtsgebied	Juridisch
Bezoldiging	€ 15.000,- exclusief BTW

em. prof. dr. R.W. Kreis

Geslacht	Man
Geboortejaar	1944
Nationaliteit	Nederlands/Zwitsers
Functie	Lid Raad van Commissarissen Voorzitter Kwaliteitscommissie
Hoofdfunctie:	• Directeur Kreis mediconsultancy B.V
Nevenfuncties:	• Senior Editor tijdschrift Burns • Voorzitter Stichting Brandwonden Research Instituut • Ad hoc consultant Nederlands Forensisch Instituut
Aandachtsgebied	Medisch / Zorginhoudelijk / Kwaliteit van Zorg
Bezoldiging	€ 15.000,- exclusief BTW

G.C van de Logt RA

Geslacht

Geboortejaar

Nationaliteit

Functie

Hoofdfunctie

Nevenfuncties

Aandachtsgebied

Bezoldiging

Benoemd: 30/05/2016. Eerste termijn.

Man

1961

Nederlands

Lid Raad van Commissarissen

Voorzitter Auditcommissie

- Voorzitter Raad van Bestuur Livio tm 31/01/2018
- Lid Raad van Bestuur Careyn vanaf 01/02/2018
- Lid Onderwijs Adviesraad Hogeschool Arnhem / Nijmegen
- Lid Raad van Toezicht Stichting Saltro tm 31/01/2018
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting MEE Samen

Financieel

€ 15.000,- exclusief BTW, exclusief reiskosten

S. Stolte

Geslacht

Geboortejaar

Nationaliteit

Functie

Hoofdfunctie

Nevenfuncties

Aandachtsgebied

Bezoldiging

Benoemd: 01/01/2017. Eerste termijn.

Vrouw

1952

Duits

Lid Raad van Commissarissen

Lid Kwaliteitscommissie

Voorzitter Remuneratie Adviescommissie

- CEO Dennick BV
- Voorzitter Raad van Toezicht Cool; theater, kunst en cultuurcentrum - tot 31/03/2019
- Voorzitter Raad van Advies Quality Lodges & Restaurants
- Lid Bestuur DNHK - Duits Nederlandse Handelskamer
- Lid Raad van Commissarissen Stichting The Hague & Partners (Stichtingen Marketing, Convention & Business Agency)

HRM, Kwaliteit, Hospitality

€ 15.000,- exclusief BTW, exclusief reiskosten

Alle leden van de Raad van Commissarissen voldoen aan de eisen die in het Reglement Raad van Commissarissen zijn vastgelegd.

8.4 VERGADERINGEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen heeft in 2019 zeven keer met de Raad van Bestuur vergaderd, in zes reguliere vergaderingen en een Themabijeenkomst die in het teken van Strategie stond. Verder zijn er - samen met de Raad van Bestuur - twee vergaderingen geweest met de Ondernemingsraad, één met de Cliëntenraad (waarbij de voorzitter van de Verpleegkundige Advies Raad als toehoorder aansloot) en vier met het Bestuur van de Medische Staf.

De Auditcommissie heeft vier keer vergaderd, waarbij onder meer de financiële resultaten van het ziekenhuis, (productie)afspraken met de zorgverzekeraars, de Jaarrekening 2018, de Begroting 2020, Cybercrime / Ethische Hacks en de fiscale aandachtspunten aan de orde zijn geweest.

Tijdens de vier vergaderingen van de Kwaliteitscommissie stonden onder meer centraal, de stand van zaken rondom gemelde klachten, calamiteiten en tuchtzaken, resultaten van de halfjaarlijkse externe ISO Audits, de implementatie van Document Beheer Systeem iProva, Privacy / Gegevensbescherming / Datalekken, Net Promotor Scores, het Kwaliteitsdashboard met de Kwaliteitsindicatoren en natuurlijk het de bezoeken (en bevindingen) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, waarbij het jaargesprek dit jaar volledig in het teken van de Governance stond.

De Remuneratie Adviescommissie heeft in 2019 twee keer vergaderd en deze commissie draagt zorg voor de resultaatafspraken en de beoordeling van het Bestuur. In de vergaderingen is onder meer gesproken over de implementatie van het Functiehuis, de werving en aanstelling van een tweede bestuurder, het scholings- en ontwikkelprogramma / Permanente Educatie voor de Raad van Commissarissen en de beoordeling van de voorzitter van de Raad van Bestuur en toetsing op basis van de vastgestelde KPI's. Daarnaast is onder leiding van de Remuneratie Adviescommissie een Benoemingscommissie ingericht, bestaande uit vertegenwoordigers van het Bestuur van de Medische Staf, het Management Team de Raad van Commissarissen en de Bestuurder. Deze Benoemingscommissie heeft een intensief eerste

traject doorlopen voor de vaststelling van het profiel, procedure, werkwijze, planning en search van een Medisch Bestuurder, hetgeen tot nu toe tot een eerste tijdelijke invulling heeft geleid. De search zal in 2020 worden gecontinueerd en zo nodig worden bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht.

Daarnaast heeft in juni 2019 de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen over verslagjaar 2018 plaatsgevonden.

In het kader van de Permanente Educatie van de Raad van Commissarissen zijn twee presentaties gevolgd. De eerste betrof de MOHS Micrografische Chirurgie in het RKZ huidcentrum en de voordelen die deze behandelmethode biedt ten opzichte van een standaard excisie. De tweede presentatie stond in het teken van het Brandwondenonderzoek waarbij de nieuw ontwikkelde methoden ten aanzien van huidtransplantatie uitgebreid werden besproken.

In aanwezigheid van Accountant Deloitte is op 14 mei 2019 de Jaarrekening 2018 en het Jaarverslag 2018 besproken met de Auditcommissie, waarna de Raad van Commissarissen deze heeft goedgekeurd in zijn vergadering van 21 mei 2019. Op 27 mei 2019 heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ingestemd met de Jaarrekening 2018 en het Jaarverslag 2018.

De Auditcommissie heeft in haar vergadering van 26 november 2019 een positief advies gegeven om het Jaarplan 2020 goed te keuren. In de vergadering van 10 december 2019 heeft de Raad van Commissarissen het Jaarplan 2020 goedgekeurd en de Begroting 2020, inclusief Investeringsruimte, besproken en onder voorwaarden goedgekeurd. Op 16 december 2019 heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ingestemd met het Jaarplan 2020 en de Begroting 2020.

Bestuurssecretaris Saskia Brummelkamp verzorgde het gehele jaar de voorbereiding en verslaglegging van de diverse Raad van Commissarissen vergaderingen en de Algemene Vergaderingen van Aandeelhouders.

8.5 KERNTHEMA'S

Onderstaande vijf thema's zijn gedurende het verslagjaar terugkerend aan de orde gekomen in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen:

Financiële resultaten van het ziekenhuis; zoals het resultaatgericht managen door het consequent toepassen van de PDCA-cyclus, het verbeteren van de maandelijkse financiële verslaglegging en directe sturing van de capaciteit op de bezetting en (personele) kosten, een structurele verbetering van de afdeling A&C en het bestendigen van de contractafspraken met de zorgverzekeraars.

Kwaliteit van Zorg; de borging van de aandachtspunten en verbeteracties in het dagelijks handelen, de monitoring van de diverse prestatie-indicatoren, het verder verhogen van patiënttevredenheid, de invoering van het Document Beheer Systeem en het monitoren en toepassen van de privacy richtlijnen.

Bedrijfsvoering; het verder bestendigen van de LEAN-werkwijze gericht op een continue verbetering van patiëntgerichte en efficiënte werkprocessen, implementatie van het nieuwe Functiehuis en het Generatiebeleid, opvolgen van de verbeteracties naar aanleiding van het tweejaarlijkse Medewerkers Onderzoek en de monitoring van het Jaarplan. Governance van Bestuur en Toezicht; dat onder andere tot uiting is gekomen in het besluit tot het benoemen van een tweede Bestuurder a.i. en in het jaargesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, dat volledig in het teken van de Governance stond en met goed resultaat is beoordeeld. Tevens is er aandacht voor een juiste invulling van de rollen van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders. Jaarlijks wordt het Organogram, de Procuratie- en Autorisatieregeling en het rooster van aftreden van de leden van de Raad van Commissarissen besproken en vastgesteld.

Renovatie; het Rode Kruis Ziekenhuis is voornemens de hoofdlocatie volledig te renoveren en waar nodig deels te verbouwen. Er is een gebouwanalyse opgesteld waarin de knelpunten en de noodzakelijke en gewenste functionele verschuivingen in het huidige gebouw zijn geformuleerd en per scenario

een raming van de investeringskosten. Tevens is een start gemaakt met het Programma van Eisen, het vlekkenplan en de Meerjaren financiering.

8.6 BESLUITEN

In 2019 zijn door de Raad van Commissarissen onder meer de volgende onderwerpen goedgekeurd:

- Jaarverslag 2018
- Jaarrekening 2018
- Bezoldiging Raad van Bestuur / Raad van Commissarissen, klasse indeling WNT
- Kaderbrief 2020
- Uitbreiding Raad van Bestuur met een Medisch Bestuurder, profiel, procedure, planning, werkwijze, selectie en voordracht Medisch Bestuurder a.i.
- Statutenwijziging
- Jaarplan 2020
- Begroting 2020

8.7 ZORGBREDE GOVERNANCE CODE - NORMEN VOOR GOED BESTUUR

Rode Kruis Ziekenhuis onderschrijft volledig het belang van een goede Corporate Governance en gebruikt de Zorgbrede Governance Code 2017 en Toezicht op goed Bestuur daarbij als leidraad en past de zeven basisprincipes van de Governance Code toe.

1 - Goede Zorg

Mensen zo gezond en vitaal mogelijk maken én houden zodat zij zo lang mogelijk actief kunnen blijven en participeren in de samenleving, dat is waar het Rode Kruis Ziekenhuis voor staat. Er wordt in alle opzichten rekening gehouden met de wensen, behoeften en belangen van de patiënten. 'Patiënten voelen zich bijzonder' is dan ook een prominente pijler in de Strategienota 2018-2022. Er wordt getoetst dat alle medewerkers en medische specialisten bevoegd en bekwaam zijn en de KNMG-richtlijn 'Omgaan met medische gegevens' wordt goed toegepast bij de dossiervoering in het Elektronisch Patiënten Dossier.

2 - Waarden en normen

Het Rode Kruis Ziekenhuis heeft sinds enkele jaren 5 kernwaarden omarmt, die gelijk zijn aan die van Zorg van de Zaak. De waarden: Attent, Lef, Slim, Ambitieuw, en Hoogwaardig zijn het ethisch kompas van het ziekenhuis. Er wordt gestreefd naar een open aanspreekcultuur onder alle medewerkers, Safety 2 is in ontwikkeling en de gedragsankers komen aan de orde in het jaargesprek. Er zijn diverse procedures voor alle medewerkers en klachtencommissies en vertrouwenspersonen zodat medewerkers een veilig meldpunt hebben voor afwijkend gedrag, zorg over integriteit en/of misstanden.

3 - Invloed belanghebbenden

Voor de besluitvorming wordt zeer frequent de medezeggenschap van patiënten en families (Cliëntenraad), specialisten (Bestuur Medische Staf), medewerkers (Ondernemingsraad), en verpleegkundigen (Verpleegkundige Advies Raad) geraadpleegd en wordt verantwoording afgelegd aan de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Het Rode Kruis Ziekenhuis is een maatschappelijke onderneming. Daarom onderhoudt de Raad van Bestuur intensieve relaties met huisartsen, andere zorginstanties, omliggende gemeenten, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Nederlandse Zorgautoriteit, banken en (zorg)verzekeraars.

4 - Inrichting Governance

De leden van de Raad van Commissarissen functioneren onafhankelijk en kritisch. De taken, verantwoordelijkheden, samenstelling en honorering van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen zijn conform de Governance Code 2017. Elk jaar vindt er een zelfevaluatie plaats, waarbij het met elkaar en individueel functioneren, de onderlinge samenwerking en de samenwerking met en het functioneren van de Raad van Bestuur wordt getoetst.

5 - Goed Bestuur

De formele besluitvorming door de Raad van Bestuur werd in 2019 voorbereid door de Bestuurssecretaris in samenwerking met het Management Team en de Medische Staf. De besluitvorming van de Raad van Bestuur is transparant en wordt getoetst tijdens

de tweewekelijkse vergaderingen in aanwezigheid van het Management Team. Hierbij wordt de maatschappelijke doelstelling niet uit het oog verloren.

Conform de statuten en reglementen werden voorgenomen besluiten ter advisering of instemming voorgelegd aan de Cliëntenraad, het Bestuur van de Medische Staf, de Ondernemingsraad en de Verpleegkundige Advies Raad en indien van toepassing ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

De besluitvorming van de Raad van Commissarissen is transparant, voorkomt belangenverstremming en bevat diverse 'checks and balances' bij de monitoring, bewaking en borging van processen in relatie tot de maatschappelijke positionering van de zorgorganisatie.

6 - Verantwoord Toezicht

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen handelen en zijn eigen samenstelling. Hij doet dat transparant en met inbreng van anderen zoals de Raad van Bestuur de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. De Raad van Commissarissen heeft voor zijn raad een profiel opgesteld, waarbij er onder meer een diversiteit is qua maatschappelijke achtergrond, geslacht en deskundigheid en daarmee evenwichtig is samengesteld. De Cliëntenraad, het Bestuur van de Medische Staf en de Ondernemingsraad hebben bij een vacature een voordrachtrecht.

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemt nieuwe leden van de Raad van Commissarissen en bepaalt bijbehorende bezoldiging binnen de kaders van de WNT (Wet Normering Topinkomens).

In het verslagjaar 2019 is de Algemene Vergadering van Aandeelhouders drie keer bijeen geweest voor de instemming met het Jaarverslag 2018, de Jaarrekening 2018, het Jaarplan 2020, de Begroting 2020, de benoeming van een tweede Bestuurder, de herbenoeming van een lid van de Raad van Commissarissen en de Statutenwijziging. Tevens is een uitgebreide toelichting gegeven op de eerste ontwerpen voor de Renovatie.

7 - Continue ontwikkeling

De Raad van Commissarissen evalueert jaarlijks het eigen functioneren en toezicht. Daarnaast is er elk jaar een Permanente Educatie middag, waarin actuele thema's aan bod komen.

De Raad van Bestuur is geaccrediteerd door de NVZD en zorgt mede door zijn nevenfuncties en hoogleraarschap dat hij vakbekwaam en op de hoogte van de actualiteit blijft. De Raad van Bestuur voert elk half jaar een evaluatiegesprek met de Raad van Commissarissen op basis van vooraf afgesproken KPI's.

De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen leggen via dit Jaarverslag verantwoording af over integraal beleid en prestaties. Het Jaarverslag wordt op de website van het Rode Kruis Ziekenhuis gepubliceerd.

8.8 BEZOLDIGING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Voor hun activiteiten hebben de leden van de Raad van Commissarissen in 2019 een vacatie ontvangen, conform de in 2015 vastgestelde beloningsstructuur en in overeenstemming met het Advies van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NTVZ) en de Wet normering topinkomens (WNT).

Het vacatiegeld bedroeg in 2019 € 20.000 per jaar voor de Voorzitter van de Raad van Commissarissen en voor de overige leden van de Raad van Commissarissen € 15.000 per jaar, ongeacht het aantal commissies. Reiskosten worden vergoed tegen € 0,30 per kilometer. In 2019 is conform de EU-wetgeving 21% BTW over het vacatiegeld geheven.

9. Bijlagen

- A.** Bestuur van de Medische Staf (BMS) 49
- B.** Cliëntenraad (CR) 52
- C.** Ondernemingsraad RKZ (OR) 57
- D.** Verpleegkundige Advies Raad VAR 61
- E.** Onafhankelijke Klachtencommissie voor cliënten (OKC) 67

A. BESTUUR VAN DE MEDISCHE STAF (BMS)

Voorwoord

In het RKZ werken circa 144 medisch specialisten en daarmee gelijkgestemde beroepsbeoefenaren. Zij vormen samen de Medische Staf. De Medische Staf is verenigd in de Vereniging Medische Staf. Het Bestuur van de Medische Staf (BMS) is door de leden gekozen om de medische staf te vertegenwoordigen.

De Vereniging stelt zich ten doel het bevorderen van een optimale medische verzorging van de patiënten en het behartigen van de belangen van de leden, onder gemeenschappelijke verantwoordelijkheid en binnen het kader van de doelstelling van het Ziekenhuis, inclusief de te volgen strategie.

Verslag 2019

Het afgelopen jaar zijn veel verschillende onderwerpen binnen de medische staf gepasseerd. Als BMS (Bestuur Medische Staf) kijken we terug op een jaar met goede synergie met de RvB, RvC, de medische staf en de regiopartners. De samenwerking met de huisartsenorganisatie HVKM is een samenwerking waar we trots op zijn. Een korte opsomming van belangrijke onderwerpen die in 2019 aan de orde kwamen:

- Kwaliteit en patiëntveiligheid
- Bouw/renovatieplannen van het RKZ ,
- Invulling vacature van tweede (medisch) bestuurder
- Adviesaanvragen

Individueel Functioneren van de Medisch Specialist (IFMS)

Het IFMS is in 2019 naar volle tevredenheid afgerond. Over de looptijd van 2018-2019 heeft 99% van de specialisten aan de IFMS meegedaan. 83% van de gevraagde respondenten heeft gereageerd waarbij er 778 respondenten zijn gevraagd.

Koers RKZ

Als RvB en BMS willen we in gezamenlijkheid invulling geven aan de veranderende vraagstukken die op ons afkomen nu en de komende jaren. We willen goede, bereikbare en betaalbare zorg leveren. Dat is waar het RKZ voor staat. Om goed te kunnen inspelen op de veranderende behoeften van de inwoners in onze regio en te voldoen aan de steeds hogere eisen, zijn we in het najaar in samenwerking met de RvB gestart met de visie en koers voor de komende jaren.

Fusie van de medische besturen

Naast de Vereniging Medische Staf bestaan de Vereniging Medisch Specialist in Dienstverband (VMSD) en de Coöperatie Medisch Specialist IJmond (CMSIJ). Deze organisaties opereren gedeeltelijk onafhankelijk van elkaar. De wens om één aanspreekpunt te hebben voor alle medisch specialisten, wordt actief opgepakt. In het najaar 2019 is de start gemaakt -"fusie" van de verschillende besturen-. (CMSIJ, VMSD, BMS).

Kwaliteit en patiëntveiligheid

Voor de medische staf is de kwaliteit en patiënt veiligheid een belangrijke portefeuille. Zo hebben we in samenwerking met de afdeling kwaliteit een nieuwe structuur neergezet voor commissie kwaliteit, is de procedure soft signals ingevoerd en is een nieuw reglement functioneringsvraag ingevoerd.

Medisch managers profiel en opleiding

De rol en functie van de medisch manager is in 2019 geüpdatet. Om de medisch manager handvatten te geven heeft het BMS in afstemming met de RvB en de Academie Medisch Specialist een leergang ontwikkeld specifiek voor de medisch manager van het RKZ. Onderwerpen die aan bod komen zijn, financieel - en strategisch management, kwaliteit, veiligheid, zorglogistiek en medisch leiderschap. De eerste cyclus vindt begin 2020 plaats. Hierna volgen nog twee cyclussen najaar 2020 en begin 2021.

Vooruitblik

In 2020 gaan we proactief als medische staf door met de ingezette koers op de onderwerpen waar we in 2019 een start mee hebben gemaakt. De koers

van het ziekenhuis, de rol van de medisch specialist/medisch manager, het verder professionaliseren en formaliseren van de medisch staf.

In 2020 gaan we als BMS de IFMS uitbreiden naar de groepsmonitor.

Stafbestuur

Het bestuur medische staf (BMS) van de VMS bestaat uit zes leden. Uitgangspunt hierbij is, dat het BMS een afspiegeling vormt van de snijdende, beschouwende en ondersteunende specialismen binnen het Rodekruis ziekenhuis. Tevens bevat het BMS in ieder geval een vrijgevestigd specialist en een specialist in loondienst. De voorzitter en de vicevoorzitter worden benoemd door de algemene vergadering op voordracht van het BMS. De overige bestuursleden worden door het BMS benoemd.

De algemene ledenvergadering of de kernstafvergadering verleent vervolgens goedkeuring aan de benoeming van deze bestuursleden.

De medische staf

De Medische Staf bestaat uit de volgende vakgroepen:

1. Anesthesiologie;
2. Brandwondengeneeskunde;
3. Cardiologie;
4. Chirurgie (i.s.m. Noordwest Ziekenhuisgroep);
5. Dermatologie;
6. Geestelijke Verzorging;
7. Klinische Farmacie;
8. Geriatrie;
9. Gynaecologie;
10. Intensivisten;
11. Interne Geneeskunde;
12. Mond-, Kaak- en Aangezichtschirurgie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
13. Kindergeneeskunde;
14. Klinische Chemie;
15. Keel-, Neus en Oorheelkunde;
16. Longziekten;
17. Maag-, Darm- en Leverziekten;
18. Medische microbiologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
19. Medische psychologie;

20. Neurologie;
21. Neurochirurgie (i.s.m. AMC VU)
22. Oogheelkunde (i.s.m. Eyescan);
23. Orthopedie;
24. Pathologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
25. Plastische chirurgie;
26. Psychiatrie;
27. Radiologie;
28. Revalidatie (i.s.m. Heliomare);
29. Reumatologie;
30. Spoedeisende Geneeskunde;
31. Urologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis)

Bestuur medische staf

Op 31 december 2019 was het BMS als volgt samengesteld:

Voorzitter en chirurg - De heer P.H.A.F. Nagel

Vicevoorzitter en intensivist - Mevrouw N. Vieleers

Secretaris, penningmeester en gynaecoloog -

De heer H.G.I. van Weering

Lid en klinisch chemicus - De heer H.J. Huijgen

Lid en longarts - De heer E.F.G. Kapteijns

Lid en internist-oncoloog - Mevrouw A. Goossens

Beleidsadviseur - Mevrouw M.M. Brachel-Pap

Secretaresse - Mevrouw D. Walsmit

Portefeuilles BMS

Elk BMS-lid is verantwoordelijk voor één of meer portefeuilles. In 2019 was de verdeling:

1. De heer P.H.A.F. Nagel; Strategie, visie, beheer in- en externe contacten, bouwzaken,
2. Mevrouw N. Vieleers; Kwaliteit en Patiëntveiligheid, voorzitter commissie IFMS (Individueel Functioneren Medisch Specialisten), afstemming met VMSSD (Vereniging Medisch Specialisten in Dienstverband);
3. De heer dr. H.J. Huijgen; Financiën, onderhandelingen zorgverzekeraars, bouwzaken;
4. De heer H.G.I. van Weering; ICT
5. De heer E.F.G. Kapteijns; Samenwerking 1e lijn, afstemming met de CMSIJ (Coöperatie Medische Specialisten IJmond).
6. Mevrouw A. Goossens; Kwaliteit en Patiëntveiligheid

B. CLIËNTENRAAD

Voorwoord

Vertrouwd. Het gevoel dat ik ervaar bij het naar binnen stappen. Tweeënhalf jaar heb ik in de keuken gestaan van het RKZ, als weekendkracht. De heersende dynamiek trok me ontzettend, loslaten was geen optie. Sindsdien heb ik mij ingezet als cliëntenraadslid.

Betrokkenheid met zowel het ziekenhuis als de patiënt, het streven naar goede zorg. Daar draait het om. Als voltallige Cliëntenraad hebben we ons ook dit jaar weer ingezet voor een goede zorg. Om een steentje bij te dragen aan het creëren van het vertrouwde gevoel voor iedereen die het ziekenhuis binnen loopt.

Niet alleen de Cliëntenraad, ook alle vrijwilligers en medewerkers die bijdragen aan dit vertrouwde gevoel. Complimenten daarvoor! Na bijna acht jaar als lid van de Cliëntenraad draag ik het stokje over, waarbij ik zeker weet dat het vertrouwde gevoel nooit zal verdwijnen.

Complimenten voor allen die zich inzetten voor de zorg en die van het Rode Kruis Ziekenhuis een vertrouwde omgeving maken.

Fevziye Sahin

secretaris Cliëntenraad

Doelstelling

De Cliëntenraad heeft als doelstelling de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het Rode Kruis Ziekenhuis te behartigen. Daartoe geeft de Cliëntenraad al dan niet gevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

Samenstelling Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad en bijbehorende functies:

- D. van Veen - Voorzitter
- F. Sahin - Secretaris
- W. Pool - Penningmeester
- M.D. Schipper-Daniels - Lid
- J. Hoekstra - Lid
- E. Grimminck - Lid

Vergaderfrequentie

De Cliëntenraad heeft in het jaar 2019 onderling 5 vergaderingen gehad en 4 keer met de Raad van Bestuur. Ter bevordering van de communicatie hebben er 5 koffiegesprekken met de RvB plaatsgevonden. Tevens heeft in 2019 een overleg plaatsgevonden met de VAR en de OR. Ook hadden we het jaarlijkse overleg met de Raad van Commissarissen. Saskia Brummelkamp is Secretaris Raad van Bestuur en Annette de Jong is notulist bij vergaderingen met RvB.

Werkgroepen

Een werkgroep van de Cliëntenraad bestaat uit enkele leden met ervaringsdeskundigheid op specifieke gebieden. Er wordt hierbij overleg gepleegd met diverse disciplines. De werkgroepen opereren altijd vanuit de Cliëntenraad en koppelen hier naar terug.

Zorg, behandeling en diagnostiek: E. Grimminck, M. Schippers-Daniels en J. Hoekstra.

Financiën: W. Pool en D. van Veen

Kwaliteit en Patiëntveiligheid: M.D. Schipper-Daniels en F. Sahin

Communicatie: D. van Veen

Gevraagde en ongevraagde adviezen

De Cliëntenraad geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies. Dit betreffen adviezen op verschillende terreinen, die alle te maken hebben met het Rode Kruis Ziekenhuis of patiënten ervan.

Geleverde adviezen 2019

Gedragscode	Jaarverslag 2018	Statutenwijziging
Immunotherapie	Jaarrekening 2018	Renovatiescenario
Opnamebeleid Kinderafdeling	Klokkenluidersregeling	Kaderbrief 2020
Privacy beleid	Rookvrij RKZ	Organisatie en Besluitvormingsproces Renovatie
Plan van Aanpak Nen7510	Zorgring / XDS	Jaarplan 2020
Begroting 2020	Oprichten Ethiek Team	

Afdelingsbezoeken

In 2019 zijn we als Cliëntenraad op bezoek geweest bij de voedingsdienst. Tijdens dit bezoek heeft er actieve informatie uitwisseling plaatsgevonden. We hebben niet alleen veel geleerd over de afdeling maar hebben ook de afdeling kennis doen maken met de Cliëntenraad.

Aandachtspunten

Beoordeling door de patiënt; Patiënten worden na hun bezoek door het ziekenhuis zelf gevraagd een beoordeling te geven aan hun bezoek. Ook de Cliëntenraad kan door navraag naar deze beoordelingen een beeld verkrijgen van de ervaring van de patiënt.

Klachten; De Cliëntenraad streeft naar een goede band met de klachtenfunctionaris. Tevens worden de rapportages ook door de Cliëntenraad bestudeerd en zo nodig besproken met het bestuur.

Personeel; De Cliëntenraad is ervan overtuigd dat een goede sfeer in het ziekenhuis ook haar effecten zal hebben op de ervaringen van de patiënt. De Cliëntenraad vraagt dan ook regelmatig naar ontwikkelingen op het personele vlak.

Financiën; Ook in 2019 heeft de Cliëntenraad regelmatig gesproken over de financiële situatie van het RKZ en hierover kritische vragen gesteld.

Contacten

Intern	Stichting Vrienden van het Rode Kruis Ziekenhuis	VAR
OR	Bestuur Medische Staf	Medisch Ethische Commissie
Klachtenfunctionaris	PAAZ	Onafhankelijke klachten commissie
Voorlichting avonden en inleidingen	Financiën	Symposium RKZ

Extern	Door RKZ en categorale patiëntenverenigingen georganiseerde voorlichtingsavonden	Contacten met het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR) en het Netwerk Cliëntenraden
Ziekenhuizen (NCZ) en de NCPF	Contact met Cliëntenraad Heliomare	Deelname aan Alliantie IJmond
Deelname aan extern georganiseerde voorlichtingen betrekking hebbend op Cliëntenraden		

Werkplan 2020

In het jaar 2020 wil de Cliëntenraad haar betrokkenheid voortzetten. Deze betrokkenheid wil de Cliëntenraad op diverse wijze vormgeven. In 2020 wil de Cliëntenraad bezoeken brengen aan afdelingen binnen het ziekenhuis, vergelijkbaar met hetgeen de Cliëntenraad in 2018 en 2019 heeft gedaan.

Hieronder is een samenvattend overzicht gegeven van de zaken waarbij de Cliëntenraad in 2020 betrokken zal zijn.

- Het jaarlijks overleg met de Raad van Commissarissen
- Overleg met de Onafhankelijke Klachten Commissie; de klachtenfunctionaris; Ondernemingsraad en de Verpleegkundige Advies Raad
- Het onderhouden van contacten met het management van het ziekenhuis
- Het formeel kwartaaloverleg en maandelijks informeel overleg met de Raad van Bestuur
- Procesbewaking en het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen
- Communicatie met en informatie aan patiënten en hun naasten
- Zorgpaden verwijzing tot en met nazorg
- Facilitaire dienstverlening, inrichting ziekenhuis
- Spiegelbijeenkomsten
- Informatiebijeenkomsten en inleidingen specialisten
- Veiligheidsronden
- Interactie achterban: LSR, Categorale Patiëntenverenigingen
- Deelname aan werkgroep medicatieplatform
- Deelname aan werkgroep Seniorvriendelijk RKZ
- Jaarplan en begroting
- Jaarverslag en jaarrekening

C. ONDERNEMINGSRAAD RKZ

In 2019 stond de besluitvorming in het teken van voorbereiding en organisatie van de aanstaande renovatie. De ondernemingsraad (OR) was ook betrokken bij de optimale inrichting en organisatie van processen rondom Privacy, Safety, ICT en procesverbetering. Aandacht van de organisatie voor de medewerkers van het RKZ uitte zich door de invoering van een nieuwe gedragscode, het van kracht gaan van een vernieuwde RKZ-Klokkenluidersregeling, het starten van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI & E) van arbeidsomstandigheden, het plaatsvinden van een medewerkersonderzoek en de herinrichting van het functiehuis.

OR-samenstelling vanaf 26 maart (OR-lid / afdeling)

Marga Basoglu, Recovery
Jolanda Beekman, A3 – Kinder-BWC
Niels Bosman, Intensive Care - B6
Edwin Both, SEH
Janny Brandjes, Helpdesk FD
Everd Hoekstra, Anesthesie – OK
Davy Hutubessy, Fysiotherapie
Lonneke de Jonge, A5 - chirurgie
Petra Knibbe, Poli-KNO - logopedie
Ria Koch, A5 - chirurgie
Ron Maubach, Intensive Care – B6
Bauke Schotanus, Klin. Chem. Laboratorium
Marleen Walters, Obstetrie – B3
Sandra Welagen, Klantencontactcentrum

OR-commissies

Dagelijks bestuur OR
Edwin Both OR-voorzitter
Petra Knibbe vicevoorzitter
Gabriela Wallner (PR) ambtelijk secretaris

Commissie P&O, Arbo en Achterban & PR

Marga Basoglu (PR)
 Davy Hutubessy (PR)
 Jolanda Beekman (PR)
 Lonneke de Jonge
 Everd Hoekstra (PR)
 Ria Koch
 Ron Maubach
 Sandra Welagen

Commissie Financiën, ICT & PR

Janny Brandjes
 Petra Knibbe
 Niels Bosman
 Bauke Schotanus
 Marleen Walters (PR)

Standpunt

De OR richt zijn aandacht op goed werkgeverschap en goede arbeidsomstandigheden. Op aandringen van de OR is het RKZ-generatiebeleid tot stand gekomen.

Taak

De OR behartigt zo goed mogelijk de belangen van de medewerkers en de organisatie van het Rode Kruis Ziekenhuis (RKZ). Dat gebeurt binnen de kaders van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en in samenspraak met de Raad van Bestuur. Wederzijds respect en korte lijnen bevorderen een constructief verloop van de besluitvorming binnen het ziekenhuis.

Dit verslag verantwoordt het werk en de werkwijze van de OR tussen 1 januari tot 31 december 2019. Dit verslag kan verschillen met het officiële jaardocument dat het RKZ elk jaar publiceert.

Werkwijze

In totaal zijn in 2019 honderdvijftig voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur (RvB) met de OR gedeeld. Op veertien voorgenomen besluiten heeft de OR advies uitgebracht of gereageerd en over negentien besluiten is de OR om instemming gevraagd.

Om besluitvorming te bevorderen is de OR zesenvoertig keer in vergadering bij elkaar gekomen, waarbij op twaalf dagen een overlegvergadering met de bestuurder of een vertegenwoordiging van de

RvB plaatsvond. Twee keer was er overleg met de voltallige Raad van Commissarissen en zeven keer kwam het dagelijks bestuur van de OR bijeen voor informeel overleg met een bestuurder.

De OR vergadert elke dinsdag. Op de derde dinsdag van elke maand, de dag van de overlegvergadering met de RvB, zijn wij de hele dag aanwezig.

Adviesaanvragen 2019

over de volgende onderwerpen is advies uitgebracht:

- Aanschaf software en begeleiding HOTflo voor integraal capaciteitsmanagement
- Aanbieden van Immunotherapie
- Statutenwijziging door nieuwe Governance Code Zorg
- Uitwerken renovatiescenario 2 uit Gebouwanalyse
- Opnamebeleid Kinderafdeling · Investeringsbegroting 2019
- Kaderbrief 2020
- Inrichting Organisatie en besluitvorming rondom Renovatie
- Uitbreiding formatie Tactisch Plannen op de OK
- Afsluiten contract met Zorgring voor XDS-services
- Jaarplan 2020
- Inrichten Commissie Kwaliteit en Patiëntveiligheid
- Organisatiewijziging Zorgafdelingen en Poliklinieken
- Reactie ondernemingsraad op benoeming lid RvB a. i.

Instemmingsverzoeken 2019

wel/niet op ingestemd:

- Inrichten Proceseigenaarschap Functioneel Beheer
- Invoeren RKZ-Gedragscode
- Uitvoeren Risico-Inventarisatie en Evaluatie RI&E
- Wijziging regeling “kopen van extra vakantie-uren”
- Uitvoeren van een Medewerkers Onderzoek
- RKZ-Klokkenluidersregeling
- Traject CZO-erkenning specialistische opleidingen
- PvA implementatie RKZ Privacybeleid in 2019
- Opstellen PvA Rookvrij RKZ
- Startbonus bij afronden opleiding voor schaarste functies

- Verlengen Arbeidsmarkttoeslag gespecialiseerde VPK'n
- Verlengen toeslag bereikbaarheidsdienst OK
- Starten Pilot "Fit en Gezond werken in de nacht" op de IC
- Wijziging klachtenregeling, Herbenoeming leden klachtencommissie en Vertrouwenspersonen
- Structurele beloning voor leden Interventieteam
- PvA Informatiebeveiliging Managementsysteem NEN7510 certificering & borging
- Uitbetalen meeruren bij deeltijd- en overwerk op de OK
- Oprichten Ethiek Team
- Opleidingsbegroting 2020 & KIPZ

Initiatiefvoorstel

Via een Initiatiefvoorstel is de aanbeveling gedaan om voor elke medewerker een persoonlijk opleidingsbudget beschikbaar te stellen. De OR spant zich in voor het talent van onze medewerkers. Persoonlijk opleidingsbudget is één manier om tot meer eenduidigheid over de verdeling van de RKZ-opleidingsbudgetten te komen. Niet alleen zou dat de expertise van de medewerkers vergroten, maar het vergroot ook de invloed op de eigen ontwikkeling. De OR heeft officieel nog geen antwoord ontvangen, maar tijdens dit traject werd duidelijk dat er, met oog op de renovatie, niet genoeg middelen beschikbaar zijn.

Startbonussen en toeslagen

Door krapte op de arbeidsmarkt, vooral op gespecialiseerde afdelingen, is er met instemming van de OR voor diverse startbonussen en toeslagen voor medewerkers van de betreffende afdelingen gekozen. Voor regelingen over personele zaken zoals arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim of re-integratiebeleid, arbeids- en rusttijden, vakantieregelingen, aanstellings-, ontslag- of bevorderingsbeleid, personeelsopleiding en -beoordeling, bedrijfsmaatschappelijk werk, werkoverleg, klachtenregeling en persoonsgegevens/privacy is de instemming van de ondernemingsraad nodig en deze is niet vanzelfsprekend. Als onderwerpen inhoudelijk al via de cao geregeld zijn, hoeft de OR niet in te stemmen. Als de cao ruimte laat voor verdere invulling of uitwerking dan is deze invulling/uitwerking instemmingsplichtig (WOR art. 27).

Verkiezingen vinden elke twee jaar plaats. Dan treedt telkens ongeveer de helft van de OR af en worden nieuwe en zittende leden voor vier jaar gekozen of herkozen. 2019 was een verkiezingsjaar. Sinds 26 maart 2019 is de OR met een relevant gewijzigde samenstelling aan het werk.

OR-actueel

Er zijn twee edities verschenen.

Projectgroepen

De OR heeft deelgenomen aan: het Beleids-SMT; het proces nieuwe opzet jaargesprekken of Performance Cyclus; de Inspectie Ioniserende Straling-SZW (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

OR-cursus

Scholing van de OR gebeurt als (meerdaagse) maatwerktraining of als themadagen.

Aan de volgende cursussen heeft de OR gezamenlijk deelgenomen: tweedaagse training met J. van den Heuvel en Heidi Liefink, manager P&O; Louis Brackel - Lean werken voor de OR, Gerlanda Dirksen - in company WOR-training, Werner Schuurmans - Pensioencursus, Jan Waal - RKZ en de financiële Jaarcyclus. Daarnaast was onze OR vertegenwoordigd op medezeggenschapsdagen van StAZ & LOMOZ.

D. VERPLEEGKUNDIGE ADVIES RAAD

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) 2019.

Het afgelopen jaar heeft de VAR veel bereikt. De prioriteit om op formatie te komen is behaald. De VAR telt nu zes leden waar we erg trots op zijn. Daarnaast heeft de VAR een start gemaakt met het opzetten van professionele netwerken binnen en buiten het Rode Kruis Ziekenhuis (RKZ). Dit met als doel zicht te krijgen op de landelijke ontwikkelingen binnen verpleegkunde en professionele zeggenschap en hoe dit binnen het RKZ vorm en inhoud te geven. Ook heeft de VAR de ambitie aangescherpt. Deze ambitie geeft richting aan wat de VAR uiteindelijk wil bereiken.

De VAR heeft gebruik gemaakt van de expertise van adviesbureau CC zorgadviseurs met betrekking tot professionele zeggenschap. Hierdoor zijn we als VAR sterk gegroeid als adviesorgaan en hebben we een mooie stap gemaakt in de professionele doorontwikkeling van de VAR. Met als doelstelling de competenties van de VAR leden te ontwikkelen en daarmee de effectiviteit van de VAR te versterken.

Sinds 2010 bestaat de VAR in het RKZ. De VAR is een adviesorgaan die gevraagd en ongevraagd advies geeft en meedenkt over zorginhoudelijke, onderzoekmatige en onderwijskundige zaken voor zover zij betrekking hebben op de verpleegkunde. Dit met als doel dat de verpleegkunde optimaal kan bijdragen aan de beste patiëntenzorg. De VAR treedt op namens alle BIG-geregistreerde verpleegkundigen en leerling-verpleegkundigen die een arbeidsovereenkomst hebben met het Rode Kruis Ziekenhuis. In 2019 was de VAR vooral gericht om op sterkte te komen. In 2020 zullen we ons meer in de organisatie laten zien en horen.

Dit jaarverslag beschrijft in hoofdstuk 1 de samenstelling van de VAR. Hoofdstuk 2 gaat in op de ambitie en doelstellingen. Hoofdstuk 3 geeft een weergave van de samenwerkingspartners van de VAR. De activiteiten die de VAR heeft uitgevoerd, worden beschreven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de onderwerpen beschreven waarover de VAR advies heeft uitgebracht.

Wij kijken, als VAR-leden, positief terug op het afgelopen jaar. De VAR is op sterkte en kan nu met trots en energie verder in het komende jaar.

[Simone Sissing](#)
Voorzitter VAR

1. Samenstelling van de VAR

De prioriteit voor de VAR in 2019 was om op formatie te komen. Dit is in de tweede helft van het jaar gelukt.

De VAR bestaat nu uit 6 verpleegkundigen. Een voorzitter, een vicevoorzitter, een secretaris en 3 algemeen leden. Bij de samenstelling van de VAR is gestreefd naar een zo breed mogelijke vertegenwoordiging in het ziekenhuis.



*Van links naar rechts:
Caroline Stolk, Myrthe Klapper, Nelleke Ootes, Simone Sissing, Lindsey de Ruijter, Gaby Weijers.*

2. Ambitie en doelstelling van de VAR

De VAR heeft de ambitie dit jaar aangescherpt. Deze ambitie geeft richting aan wat de VAR uiteindelijk wil bereiken.

De ambitie van de VAR is beste patiëntenzorg. Dit door de verpleegkunde optimaal tot zijn professionele recht te laten komen. Daarvoor is nodig dat de competenties, invloed en empowerment van de verpleegkundigen versterkt worden, dat er een optimale professionele werkomgeving gecreëerd wordt en dat de samenhang gericht is op de koppeling tussen de dagelijkse praktijk en management, beleid en ontwikkeling.

De prioriteit voor de VAR in 2019 was om op formatie te komen. Doordat de VAR een gedeelte van het jaar niet op formatie was, is het aantal activiteiten beperkt gebleven. Door de vacature aan te scherpen en deze via meerdere kanalen bij de verpleegkundigen te laten aankomen, zoals intranet, afdelingsleiders en persoonlijke benadering van potentiële leden, is het gelukt nieuwe leden aan te trekken.

De VAR heeft afgelopen jaar een aanzet gemaakt met het opzetten van professionele netwerken binnen het RKZ. De VAR heeft hierover overleg gehad met een groep verpleegkundigen binnen het RKZ, waaronder de HBO trainees. Het komende jaar gaan we dit verder uitbreiden.

Wij hebben het afgelopen jaar de ontwikkeling van de VAR leden en daarmee de effectiviteit van de VAR vergroot door trainingen en advisering van Roland Peppel van CC zorgadviseurs.

De VAR stelt zich ten doel om vanuit een beroepsinhoudelijke optiek te adviseren aan de Raad van Bestuur (RvB) om de kwaliteit van zorg te

waarborgen en te verbeteren, beroepsinhoudelijke ontwikkelingen te stimuleren en professionalisering/profilering van de verpleegkundige beroepsgroep te bevorderen. De leidraad hiervoor is de strategienota 2018-2022 van het RKZ. Aan de hand van deze strategienota is de VAR een meerjarenplan aan het ontwikkelen. Hierin zullen de doelstellingen m.b.t. verpleegkunde in het RKZ op langere termijn, waaraan de VAR gaat bijdragen, beschreven staan. Verder krijgt de professionele doorontwikkeling van de VAR hierin de aandacht.

3. Contacten

De VAR heeft op regelmatige basis contacten onderhouden met:

- Raad van Bestuur (RvB)
- Manager kliniek
- Ondernemingsraad
- Cliëntenraad
- Verpleegkundigen van het RKZ
- Afdeling kwaliteit
- Manager Human Resource Management
- Afdelingsleiders
- Regionaal/landelijk met collega- VARren tijdens de Netwerkdag en het regio overleg.

Daarnaast heeft strategisch overleg met de RvB en Manager kliniek plaatsgevonden. Verschillende leden hebben structureel deelgenomen aan de projectgroepen Stuurgroep kwaliteit en veiligheid, SIT commissie en databanken. Aan het eind van het jaar heeft het eerste overleg met de Raad van Commissarissen plaats gevonden. Al met al is er een mooie basis gelegd om samen volgende stappen te gaan zetten.

4. Activiteiten van de VAR

De VAR heeft zich in 2019 vooral gericht op de formatie van de VAR. De focus was hierdoor meer naar binnen gericht. Voor 2020 is de prioriteit 'samen verder in de organisatie', waarbij de focus ligt op samenwerken met de verschillende stakeholders om de verpleegkundige beroepsgroep sterker te maken. Hierbij zullen we ons vooral gaan richten op de inhoud van de verpleegkunde en behoud van verpleegkundigen.

Ondanks dat wij in 2019 niet volledig op sterkte waren, heeft de VAR zich met de volgende punten bezig gehouden:

- Deelgenomen aan stuurgroep Kwaliteit en veiligheid, SIT commissie, databanken en

stuurgroep bouw.

- Deelgenomen aan VAR regio overleg om de externe netwerken te vergroten.
- Structureel overleg opgezet met afdeling kwaliteit en twee afdelingsleiders.
- Structureel overleg opgezet met manager HRM.

5. Adviezen

De VAR heeft de RvB en het management geadviseerd over:

- Het verbeteren van de handhygiëne in het RKZ. Inmiddels heeft dit geleid tot de verplichte e-learning handhygiëne en zijn er verschillende hygiëne maatregelen in de renovatie gepland.
- Het gebruik van de SBAR in het RKZ. Dit gaat leiden tot een verbetering van de overdracht tussen afdelingen en een andere invulling van de artsensite.

De VAR heeft in 2019 over de volgende onderwerpen gevraagd advies uitgebracht:

- Functioneel beheer
- Gedragscode
- Voorstel Risico Inventarisatie en Evaluatie 2019-2021
- Hotflo software
- Aanbieden van immunotherapie
- Gebouwanalyse
- Opname beleid op Kinderafdeling
- Klokkenluidersregeling
- Kaderbrief
- CZO Erkenning voor specialistische opleidingen
- Privacy Beleid
- Aanpassing Protocol Uitbraakmanagement
- Rookvrij RKZ per 2020.
- Werkinstructie organisatie en besluitvorming renovatie
- Toekennen startbonus
- Verlengen arbeidsmarkttoeslag
- Verlengen bereikbaarheidstoeslag
- Pilot gezond werken in de nachtdienst
- Klachtenregeling personeel + benoemingen
- Structurele Gratificatie IT
- Plan van Aanpak NEN 7510
- Uitbetalen overuren/meeruren OK
- Aanschaf XDS via zorging
- Jaarplan 2020 RKZ
- Begroting 2020 RKZ
- Oprichten Ethiek team

Heeft u na het lezen van dit jaarverslag vragen, neem gerust contact op met de VAR via mail: var@rkz.nl.

E. ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR CLIËNTEN (OKC)

Dit verslag betreft de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 en gaat over de in die periode behandelde klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers.

Bevoegdheden

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) in werking getreden. De wet heeft tot doel patiënten en hun vertegenwoordigers in staat te stellen zo laagdrempelig mogelijk hun klachten te kunnen uiten en de klacht daar op te lossen waar deze is ontstaan. Voor de begeleiding hiervan is de functie onafhankelijke klachtenfunctionaris ingericht. Naast deze klachtenfunctionaris, heeft het RKZ ervoor gekozen om de Onafhankelijke Klachtencommissie OKC ook onder de WKKGZ te laten voortbestaan om ingediende klachten door de commissie te kunnen laten behandelen. Op grond hiervan is de OKC bevoegd tot het behandelen van klachten.

Taken

De belangrijkste taak voor de Commissie is zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht en dit oordeel als advies aan de Raad van Bestuur kenbaar te maken. De Commissie is ook bevoegd om, als zij daarvoor reden aanwezig acht in het kader van de behandeling van klachten, adviezen van meer algemene aard aan de Raad van Bestuur te geven. Tot slot kan de Commissie, indien sprake is van een aansprakelijkstelling of een complexe hulpverlening technische situatie, klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. De Commissie tracht door een zo informeel mogelijke wijze van behandeling, klachten op een zo laagdrempelig mogelijk wijze af te doen. De klachtenfunctionaris heeft hierin een rol. Zo wordt in overleg en met toestemming van klagers herhaaldelijk gekozen voor een afhandeling van de klacht 'in de lijn' omdat daar de oplossing voorhanden was.

Aantal klachten

De Commissie heeft in deze verslagperiode 5 klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers ontvangen en afgehandeld.

Beoordeling van klachten, werkwijze

Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt door de secretaris van de commissie telefonisch contact gezocht met klager. Tijdens het gesprek wordt nagegaan wat de klager met zijn klacht wenst te bereiken. In samenspraak wordt vervolgens afgestemd of gekozen wordt voor een volledig schriftelijke procedure of dat naast de schriftelijke uitwisseling van stukken een hoorzitting wordt gehouden. Een dergelijke zitting heeft in de praktijk bewezen dat, door de mogelijkheid dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan, vaak een oplossing gevonden kan worden. Er is gekozen voor deze werkwijze om klachten zo patiëntgericht mogelijk af te kunnen handelen.

Inhoud klachten De schriftelijk ontvangen klachten hadden betrekking op de volgende categorieën:

- verpleegkundig handelen
- communicatie
- samen beslissen

De Commissie heeft zich in 2019 in totaal over 18 klachtonderdelen gebogen. Hiervan werden 12 klachtonderdelen ongegrond verklaard, 3 gegrond en over 3 klachtonderdeel werd geen uitspraak gedaan.

Uit elke klachtencategorie vermeldt de commissie hieronder enige voorbeelden:

Verpleegkundig handelen Het verpleegkundig handelen beslaat een breed gebied aan handelingen, waarbij een deel als hoog-complex kan worden betiteld. Het gevaar dreigt, in combinatie met hoge werkdruk, dat relatief simpele routinematige verpleegkundige handelingen hierdoor vergeten worden. Ook routinematige handelingen kunnen van belang zijn voor de veiligheid van de patiënt. Het binnen handbereik leggen van de "patiëntenbel" is hiervan een voorbeeld. De klacht heeft geleid tot een algemene aanbeveling hieromtrent.

Communicatie en samen beslissen

Communicatie beslaat een breed gebied aan mogelijke klachtoorzaken. Communicatie bestaat o.a. uit informeren, luisteren, reageren, maar ook samen beslissen. Het belangrijkste onderdeel van Communicatie is luisteren. Naar aanleiding van een klacht werd vastgesteld dat onvoldoende geluisterd

was naar de patiënt, waardoor een zekere mate van tunnelvisie niet kon worden uitgesloten. Deze klacht heeft geleid tot een aanbeveling aan de betrokken medisch specialist om meer aandacht te besteden aan het in samenspraak met patiënt beslissen over de diagnose en het behandelplan. Bij een andere klacht is sprake geweest van het niet reageren op een schriftelijk ingediende klacht, doordat de klacht in eerste instantie moest bezinken en vervolgens zoek raakte. Dit was er de oorzaak van dat de klacht bij de OKC terecht kwam.

Aanbevelingen

De Commissie heeft in het verslagjaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een algemene aanbeveling te doen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de zorg in het RKZ. Namelijk de aanbeveling om de risico's van routinematig handelen (en dus niet bewust nadenken) eens extra onder de aandacht te brengen. Daarbij ligt het vergeten van een enkele simpele handeling op de loer, hetgeen een behoorlijk risico voor de patiëntveiligheid kan impliceren.

Aandachtspunten

1. Sturing op afhandeltermijn: Voor de behandelduur van klachten geldt onder de WKKGZ een termijn van zes weken, met een uitloop naar tien weken. Voor alle klachten bleek behoefte aan verlenging van de behandeltermijn naar tien weken. De eerste twee klachten in het verslagjaar werden niet binnen 10 weken afgehandeld. De laatste drie klachten werden alle drie binnen de gestelde termijn afgehandeld. Waar dit in voorgaande jaren niet lukte, is merkbaar dat in het verslagjaar meer werd gestuurd op tijdige afhandeling van de OKC-klachten.
2. Samenstelling bestuur: Sinds eind 2018 bestaat een vacature voor een onafhankelijk extern bestuurslid van de OKC. De invulling hiervan is opgeschort, totdat definitieve besluitvorming door de Raad van Bestuur van het RKZ plaatsvindt omtrent het voortbestaan van de OKC. Dit besluit wordt in april 2020 verwacht.

De commissie bestond in 2019 uit:

- de heer mr. A.J.T. Karskens, voorzitter; onafhankelijk lid
- mevrouw drs. E.J.C. Ames; onafhankelijk lid
- Vacature voor een onafhankelijk lid
- mevrouw M. Ruiter-Jakobs; verpleegkundig lid vanuit het RKZ
- mevrouw drs. A. Goosens; medisch specialistisch lid vanuit het RKZ
- mevrouw drs. L. Lips, medisch specialistisch lid vanuit het RKZ, opvolgster van mw. Goosens
- mevrouw A.J.L. Colijn, ambtelijk secretaris

10. Keurmerken

Het RKZ heeft kwaliteit hoog in het vaandel en is trots op de vele keurmerken die hier een resultaat van zijn. In verband met de kosten van de keurmerken, worden keuzes gemaakt in het aantal keurmerken dat het ziekenhuis wil behalen. Geen keurmerk voor een bepaald onderwerp betekent daarom niet dat hiervoor geen aandacht is in het RKZ.

De certificaten Seniorvriendelijk Ziekenhuis Keurmerk en Dementievriendelijk ziekenhuis zijn komen te vervallen. Desondanks blijven we als ziekenhuis samen met de vakgroep Geriatrie streven naar een seniorvriendelijk en dementievriendelijk ziekenhuis.

- CCKL-accreditatie laboratorium;
- HKZ certificaat Poliklinische apotheek RKZ.
- GMP-Z voor ziekenhuisapothek;
- HACCP-certificaat voeding;
- HKZ-certificaat dialyse afdeling;
- ISO 9001-2015 voor het RKZ;
- NTA 8009-2014 voor het RKZ.
- Keurmerken van patiëntenverenigingen:
- Dementievriendelijk keurmerk;
- Gastvrijheidszorg met sterren - twee sterren;
- Patiëntenwijzer bloed- en lymfklierkanker;
- Patiëntenwijzer darmkanker;
- Patiëntenwijzer prostaatkanker;
- Roze lintje borstkanker;
- Smiley voor dagbehandelingsafdeling - brons;
- Smiley voor kinderafdeling - Zilver;
- Smiley voor kraamafdeling - brons;
- Spataderkeurmerk;
- Sterren voor Apneuzorg - vier sterren;
- Stoma Zorgwijzer;
- Urine Stoma Zorgwijzer;
- Vaatkeurmerk;
- Zorg voor borstvoeding.

Keurmerken zorgverzekeraars

- CZ beste zorg bij maagoperaties voor gewichtsvermindering;
- CZ zeer goede zorg bij borstkanker;
- Zilveren Kruis pluscertificaat behandeling van een herseninfarct;
- Zilveren Kruis pluscertificaat diabeteszorg voor kinderen;
- Zilveren Kruis pluscertificaat diabeteszorg voor volwassenen;
- Zilveren Kruis pluscertificaat heupvervanging;
- Zilveren Kruis pluscertificaat knievervanging;
- Zilveren Kruis pluscertificaat Meten en verbeteren op basis van feedback van de patiënt;
- Zilveren Kruis pluscertificaat ouderenzorg;
- Zilveren Kruis pluscertificaat registratie van COPD-zorg.

11. Diverse RKZ activiteiten in 2019

Regeling Generatiebeleid vastgesteld

Per 1 januari 2019 geldt de RKZ regeling Generatiebeleid. Met de regeling krijgen medewerkers die vijf jaar van hun AOW-gerechtigde datum af zijn, de mogelijkheid om onder voorwaarden 80% van hun dienstverband te gaan werken.

Opening Eerste Hart Hulp

Op 15 januari is de Eerste Hart Hulp (EHH) voor patiënten met acute cardiologische problemen geopend. De EHH wordt bemand door CCU verpleegkundigen. De EHH is een aparte afdeling, maar binnen de omgeving van de SEH. Op deze manier is de 24-uurszorg van het ziekenhuis beter geregeld. De EHH is net als de SEH 24 uur per dag open. Patiënten zijn met de komst van de EHH meteen op de goede plek. Gespecialiseerd personeel zorgt voor de mensen met dit type klachten.

Wereldkankerdag

Op maandag 4 februari boden Patricia Grasman en Marja Gerritsen, twee professionele masseurs, in het kader van Wereldkankerdag de patiënten van de Oncologie afdelingen en de dagbehandeling Oncologie een heerlijke voet- of handmassage aan. Dit jaar stonden de zogenoemde 'late gevolgen' van kanker centraal. Voor veel mensen die kanker hebben gehad, wordt het leven nooit meer zoals het was.

1,2,3: fietsen maar!

1 maart startte weer een fietschallenge voor alle collega's. Het team dat de meeste fietsritten maakt, wint een goed verzorgd en actief teamuitje. Daarnaast tellen alle fietskilometers mee voor een donatie aan Stichting Kind & Brandwond. De opbrengst was dit jaar maar liefst € 2.650!

Chapeau!

Op 1 maart was het Nationale Complimentendag. Die ging niet ongemerkt voorbij in het RKZ! Met post-its, posters en bekertjes werden complimenten uitgedeeld. We hebben het niet bij één dag gehouden, ook na 1 maart gingen we door met de pluimen!

Radio 5 te gast in de Week van Zorg en Welzijn

In de Week van Zorg en Welzijn was NPO Radio 5 bij ons te gast. Op maandag 11 maart tussen schoven RKZ-collega's aan in de live uitzending.

45 jaar Brandwondencentrum Beverwijk

Op 26 april 1974 richtten chirurg en uroloog R. Hermans en anesthesist R. Spijker het Brandwondencentrum Beverwijk op. Ons centrum is nu alweer 45 jaar een begrip in binnen- en buitenland. Daar hebben we op verschillende manieren bij stil gestaan, onder andere met de fototentoonstelling Marks of Pride and Beauty. Dit is een fotoserie van Jan van Beynhem (FotostudioXL – Utrecht) over mensen met littekens.

Dag van de Zorg

Op 12 mei was het de Dag van de Zorg. De VAR stond klaar met krentenbollen en jus d'orange voor alle medewerkers!

MuzIC

In mei klonk er muziek op de IC en in het Brandwondencentrum dankzij de muzikanten van MuzIC. Met optredens willen zij helpen om het verblijf van patiënten en hun naasten wat aangenamer te maken. Hopelijk zien we ze vaker in ons ziekenhuis!

Feest in de tuin

Zomerfeest! Op donderdag 13 juni luidden medewerkers de zomer in tijdens het zomerfeest in de tuin van de personeelsflat.

APOP

De SEH startte op 1 juli met het APOP-screeningsprogramma. APO staat voor Acuut Presenterende Oudere. Het programma richt zich op de opsporing van kwetsbaarheid van patiënten vanaf 70 jaar.

Nominaties beste coschap

De afdelingen Kindergeneeskunde en Psychiatrie werden in september genomineerd voor het Beste Coschap 2019 van het AmsterdamUMC, locatie AMC. Het werd geen hoofdprijs, helaas, maar wel is duidelijk dat ons ziekenhuis een stevige bijdrage levert aan de opleiding van toekomstige artsen.

Dress Red Day

Zondag 29 september was het Dress Red Day. Een oproep van de Hartstichting aan iedereen om op deze dag iets roods te dragen om aandacht te vragen voor hart- en vaatziekten bij vrouwen. Verschillende collega's verschenen zondag én maandag in het rood op het werk ...



10 jaar Geriatrie

Op 1 oktober vierden we het 10-jarig bestaan van de afdeling geriatrie in ons ziekenhuis. Ter gelegenheid van het jubileum plaatste het Noordhollands Dagblad een mooi interview met mevrouw Buur (99) en medisch manager Janneke Damen-Thissen en verpleegkundige Peter Oosterhoff.

Open Huis

Op zaterdag 12 oktober stonden onze deuren open voor belangstellenden. Het programma bood voor alle bezoekers interessante én leuke informatie. We hebben ongeveer 1.600 bezoekers ontvangen.

Actie!

In september verzamelden meer dan 100 collega's zich voor het ziekenhuis. Ze lieten zich horen voor een betere CAO.

Op woensdag 20 november was er een landelijke actiedag in de zorg waarop zorgmedewerkers aandacht vroegen voor een beter cao.

Renovatie

In 2019 bereidden we ons voor op de renovatie van ons gebouw. In oktober waren de eerste bijeenkomsten van de themagroepen over de verschillende facetten van de renovatie. Alle inbreng vormt de basis voor de verbouwing van ons ziekenhuis.



Kreisprijs 2019

Het Rode Kruis Ziekenhuis reikt de Kreisprijs eens per twee jaar uit aan de beste brandwondenonderzoeker om onderzoek naar brandwonden te stimuleren. In november ontving Moniek Akkerman de prijs voor haar onderzoek naar de inspanningscapaciteit bij jonge brandwondenpatiënten nadat ze uit het ziekenhuis zijn ontslagen.

Het RKZ maakt deel uit van het

Zorg van de Zaak

Netwerk

Colofon

Het jaarverslag is een uitgave van het
Rode Kruis Ziekenhuis B.V. (RKZ)

Samenstelling, redactie, beeldredactie en eindredactie:

Afdeling Communicatie RKZ
Pasveer TT

Vormgeving

Goosenzo Beverwijk

Rode Kruis Ziekenhuis

Vondellaan 13
Postbus 1074
1940 EB Beverwijk