

JAARVERSLAG 2018

Samen werkt beter

RKZ

RodeKruisZH @RodeKruisZH · 13 jul. 2018

De kinderen uit groep 5 van Basisschool de Bethelschool hebben afgelopen week een bezoek gebracht aan RKZ. Bij de kinderarts mochten de jongens en meisjes elkaars bloeddruk opmeten en zelf hun hartslag beluisteren. Bedankt voor jullie enthousiasme! [#TrotsopRKZ](#) [#WerkenbijhetRKZ](#)



1



1

RKZ

RodeKruisZH @RodeKruisZH · 8 dec. 2018

Na 40 jaar kwamen 17 zorgverleners bijeen voor een piepkleine, maar bijzondere reünie. Samen begonnen zij in 1978 als nieuwe lichting verpleegkundigen in het voormalige Sint Jozef Ziekenhuis. De meesten van hen werken nog altijd in de zorg! [#trotsopRKZ](#)



1



8

#trotsoprkz

RKZ

RodeKruisZH @RodeKruisZH · 30 dec. 2018

Alle chirurgen van het RKZ Obesitascentrum voldoen in 2018 wederom aan de hoogste kwaliteitscriteria op het gebied van maagverkleiningen. Samen opereerde het team dit jaar meer dan 600 patiënten met obesitas! [#trotsopRKZ](#) [#obesitascentrum](#)



3



|

Inhoudsopgave



Strategische stappen vooruit

Voorwoord Raad van Bestuur

In 2018 waren we vaak #trotsoprkz. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, de vraagtekens rondom de verhuis-, verbouw- en renovatieplannen, zijn we het jaar met een positief gevoel en een positief financieel resultaat geëindigd.

De hele organisatie verdient lof voor het behalen van ISO 9001:2015 en NTA 8009:2014. Hiermee voldoen we aan belangrijke normen voor veiligheid en kwaliteit. Het geeft aan dat we in ons ziekenhuis de zorgverlening continu verbeteren, dat we goed letten op risicobeheersing en veiligheid in ons werk én dat er veel aandacht is voor de wensen en eisen van onze patiënten en de organisaties waarmee we samenwerken.

Strategie

De verbetering van de zorgverlening en de bedrijfsvoering blijft het speerpunt van onze organisatie. Dat lieten we dit jaar terugkomen in het strategisch plan 2018-2022. Voorafgaand aan het opstellen van het plan is bij vele belanghebbenden het oor te luister gelegd. De organisatie heeft een rode draad vastgelegd voor de komende jaren en er zijn vijf thema's uitgelicht:

Patiënten voelen zich bijzonder;
Het ideale zorgpad;
Preventie;
Samenwerking;
Excellente Brandwondenzorg.

Kernwaarden

Er was ook in 2018 aandacht voor de vijf kernwaarden van onze organisatie, en met name voor de uitwerking ervan. Die heeft ertoe geleid dat we voor 2019 één kernwaarde uitlichten en daar extra aandacht voor vragen: Attent. Meer over onze kernwaarden leest u in ons Bestuursverslag.

Voor een optimale zorg voor onze patiënten is het absoluut noodzakelijk oog te hebben voor het welzijn en werkplezier van onze medewerkers. Zonder die medewerkers zouden wij niet zo goed scoren bij kwaliteit in jaarlijkse onderzoeken van media. De positieve berichtgeving draagt weer bij aan een trots gevoel op ons ziekenhuis. In de BDO-benchmark scoorden we met onze financiële positie maar liefst een tien. Daarnaast werden onze mooie resultaten opnieuw zichtbaar in de onderzoeken van AD en Elsevier.

Uitdagingen

We doen met de gekozen strategie recht aan twee uitdagingen waar we de komende jaren voor staan: een regionaal ziekenhuis met (inter)nationale aantrekkingskracht. Allereerst zijn we onderscheidend door de beste brandwondenzorg in Nederland. Ten tweede willen we ons voor de patiënten in Midden-Kennemerland/ IJmond blijven onderscheiden als het meest patiëntvriendelijke ziekenhuis in de regio. Hiervoor zorgen we voor een optimale

organisatie rondom patiënten in zorgpaden en gaan we nog beter samenwerken met andere zorgaanbieders in de regio. Dit geldt bijvoorbeeld voor de samenwerking met huisartsen die in 2018 al geïntensiveerd is.

Huisvesting

Het RKZ weet het zeker: de toekomst van de ziekenhuiszorg is in de beste handen bij kleinere klantvriendelijke ziekenhuizen met een grote regionale binding. Ons gebouw is echter wel aan verbetering toe; we hebben een efficiënt en veilig gebouw nodig. In 2016 is gewerkt aan plannen voor renovatie. In 2017 kwam een nieuwe mogelijkheid op ons pad met Siemens Healthineers. In 2018 bleek dat de gewenste nieuwbouw op een andere locatie niet mogelijk is. Er is veel onderzoek geweest naar alle mogelijke alternatieven. Het onderzoek dat in 2018 plaats vond, moet leiden tot de juiste keuze in 2019.

LEAN

We zijn in 2016 gestart met de verbetering van de (zorg)processen door middel van een ziekenhuisbrede inzet op LEAN en Six Sigma-methodieken. Hiermee wordt in feite de gehele organisatie gemobiliseerd om zelf te werken aan het verbeteren van de kwaliteit en de doelmatigheid van de zorg. In 2018 hebben we de inspanningen voor LEAN en Six Sigma vorm gegeven in trainingen en in het stimuleren van verbeteringen op alle niveaus van de organisatie.

Tenslotte

Dat wij 2018 zo positief kunnen afsluiten, is te danken aan de enorme inzet, betrokkenheid en professionaliteit van onze medewerkers, medisch specialisten en de vrijwilligers van het RKZ. Samen hebben wij het hele jaar uitstekende zorg aan onze patiënten geleverd. Samen zorgen wij voor de continuïteit en kwaliteit van onze zorg en ons ziekenhuis.

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



#trotsoprkz

1. Over het RKZ

1.1 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 ook van. Er is een gespecialiseerd Obesitascentrum en er is een Huidcentrum. Niet alleen wordt medisch specialistische zorg geboden, maar ook paramedische zorg als dieetadvisering, fysiotherapie, ergotherapie en AWBZ-zorg in de vorm van een Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis (PAAZ).

1.2 JURIDISCHE STRUCTUUR

Rode Kruis Ziekenhuis B.V., voorheen Stichting Rode Kruis Ziekenhuis, is opgericht op 10 oktober 1965 en is statutair gevestigd te Beverwijk. 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

In augustus 2014 werd het RKZ overgenomen door Zorg van de Zaak. Zorg van de Zaak wil komen tot een netwerk van zorgbedrijven. Zorg van de Zaak wil synergie bereiken tussen de kennis van de medisch specialisten van het RKZ en die van de

bedrijfsartsen van Zorg van de Zaak. Voor vrouwen, moeders en kinderen is de regionale ketensamenwerking verankerd. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis van Naviva Kraamzorg, ook onderdeel van het Zorg van de Zaak Netwerk.

Het RKZ en RA-Medical, beide onderdeel van Zorg van de Zaak en gespecialiseerd in de behandeling van patiënten met obesitas, bundelden in 2017 hun krachten. Door het bij elkaar brengen van de expertise van de twee organisaties wordt de zorg voor patiënten met (extreem) overgewicht nog verder geoptimaliseerd.

De bedrijfsartsen hebben betere toegang tot de specialistische zorg waarin ze in hun dagelijkse praktijk via hun cliënten mee te maken hebben. Er vinden geregeld workshops plaats, waarbij de artsen uit beide organisaties hun kennis en ervaring met elkaar kunnen delen.

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 zijn 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 op 21 november 2014 en statutair gevestigd is te Beverwijk.
Het Rode Kruis Dialysecentrum B.V. is opgericht op 28 november 2008 en statutair gevestigd te Beverwijk.
Het RKZ houdt 33,33% in Rode Kruis Eyescan B.V.

1.3 STRATEGIENOTA

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 wij in het RKZ voor staan. Hoe we dat de komende jaren gaan realiseren is in 2018 vastgelegd 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 Specialist, 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 kernwoorden die in onze genen zitten.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 ONZE KERNWAARDEN

De kernwaarden geven aan waar het RKZ in *gelooft*:

Onze kernwaarden zijn het ethisch kompas waarlangs wij onze strategie willen verwezenlijken.

Attent: inlevend, verbindend, gastvrij

Lef: daadkrachtig, vertrouwen, doelgericht

Slim: praktisch, oplossend, duurzaam

Ambitieuw: gedreven, innovatief, proactief

Hoogwaardig: kwaliteit, deskundig, verantwoord

1.7 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 2018 getraind in de diverse elementen van LEAN. Bij de leidinggevenden ligt de nadruk op het invoeren van en leiding geven aan een LEAN-afdeling. Six Sigma is ingevoerd om binnen LEAN nog een extra en snelle impuls te geven aan de doelmatigheid en kwaliteit. In 2018 leidde LEAN wederom tot successen dankzij diverse verbeteringen en financiële opbrengsten.

Het trainen van Green Belts is in 2018 gecontinueerd. Per jaar worden steeds twee groepen van 15 tot 20 medewerkers opgeleid, die Six Sigma-projecten doen. Per project wordt naar een besparing van minimaal € 50.000,- gestreefd. Door het verminderen van fouten en variatie in het zorgproces verbetert de kwaliteit van de zorg. In 2018 bleek het voor veel deelnemers moeilijk om hun projecten naast hun reguliere werkzaamheden uit te voeren. We kiezen in 2019 voor een plan van aanpak om dit te voorkomen.

1.8 TOEKOMST

Het RKZ zal, aan de hand van de LEAN-filosofie, de communicatie, bejegening en samenwerking blijvend verbeteren en haar gebouwen in gereedheid brengen voor de komende 20 jaar.



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 24 jul. 2018

RKZ-Longartsen Karin & Chris zijn oprichters van [#RozelnWit](#). Om tijdens de [#Canal](#) Parade op hun best voor de dag te komen, mag de stichting afgekeurde witte jassen van het RKZ gebruiken! [#DuimpjeOmhoog](#) [#TrotsopRKZ](#) [#LHBT](#) [#CanalParade2018](#) [#ThisIsOurPride](#) [#WerkenbijhetRKZ](#) [#PrideAdam](#)



3



12



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 28 jul. 2018

Deze week geeft de [#Dagbehandeling](#) [#Oncologie](#) een kijkje achter de schermen: Naast ons werk doen wij ook andere leuke dingen met elkaar. Ga je ook mee de volgende keer? [#teamuitjes](#) [#gezelligheid](#) [#collega's](#) [#werkenopdagbehandelingoncologie](#) [#werkenbijhetRKZ](#) [#trotsoprkz](#)



2



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 4 aug. 2018

we zijn onderweg! RKZ-longartsen Karin Pool & Chris Rikers op de artsenboot [#rozeinwit!](#) [#PrideAmsterdam](#) [#canalparade](#) [#pride2018](#) [#trotsoprkz](#) [#prideheroes](#)

2

2

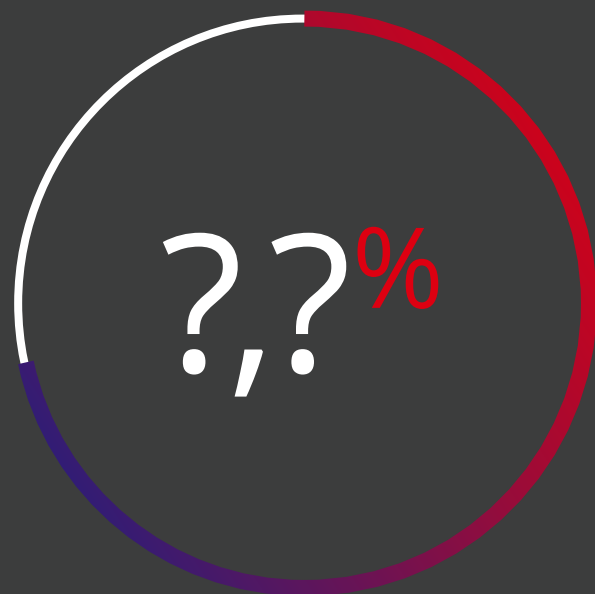


11

[#trotsoprkz](#)

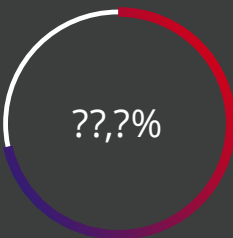
2. Kerncijfers

DOWNLOAD RKZ JAARDOCUMENT



RENTABILITEIT

2017: 4,5%
2016: 4%
2015: 1%



EIGEN VERMOGEN INCLUSIEF ACHTERGESTELDE LENING/TOTAALVERMOGEN:

2017: 38,2%
2016: 35,6%
2015: 18,2%



LIQUIDITEIT (current ratio):

2017: 1,17%
2016: 1,16
2015: 0,94

Rentabiliteit: (nettowinst + betaalde rente)/totaal Vermogen. Dit is de verhouding tussen de nettowinst en het vermogen dat dit heeft verdiend.
Solvabiliteit: eigen vermogen/totaal vermogen. Kan inzicht bieden in de mate waarin de onderneming aan haar verplichtingen kan voldoen.
Liquiditeit (current ratio): vlottende activa/kort vreemd vermogen. De mate waarin een onderneming in staat is om aan haar korte termijn verplichtingen te kunnen voldoen.



AANTAL OPNAMES:

2017: 13.254
2016: 13.651
2015: 13.419



AANTAL POLIBEZOEKEN:

2017: 181.747
2016: 183.267
2015: 181.564



AANTAL DAGOPNAMES*:

2017: 13.418
2016: 12.931
2015: 12.506

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



GEM LIGDUUR/VERPLEEGDUUR:

2017: 3,7
2016: 3,7
2015: 4,5



AANTAL VERPLEEGDAGEN:

2017: 48.410
2016: 51.162
2015: 59.263



HSMR** (sterftecijfer):

2017: 91
2016: 89
2015: 87



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 8 aug. 2018

Ter promotie van de feestweek Beverwijk, heeft de @gem_Beverwijk vandaag ijsjes uitgedeeld in het RKZ. Patiënten, bezoekers en medewerkers genoten in het Atrium van een lekker ijsje van Patisserie Leek. #trotsopRKZ #feestweekBeverwijk #verkoeling



2



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 27 aug. 2018

Om succes te boeken met Six Sigma en Lean is een grote betrokkenheid noodzakelijk. 'Je ziet het namelijk pas, als je de werkelijkheid ervaart', stelt RKZ-directeur Jaap van den Heuvel. #LEAN #TrotsopRKZ



1



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 3 okt. 2018

RKZ-Souschef Petra Castricum in het magazine Bidfood Served: 'Als het om eten draait, zijn verse ingrediënten en knallende presentaties van het allergrootste belang. We eten immers ook met onze ogen'. #trotsopRKZ view.publitas.com/bidfood/served...

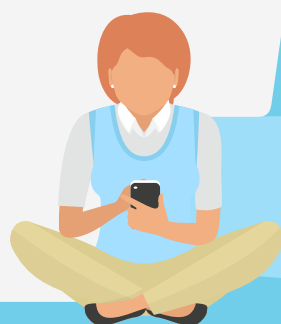


1



1

#trotsoprkz



3. Bedrijfsvoering

3.1 FINANCIËEL BELEID

Bij het opstellen van de jaarrekening 2018 is geconstateerd dat er fouten zijn gemaakt in de jaarrekening 2017, die hun oorsprong hebben in de boekjaren daarvoor. Het Eigen Vermogen is daardoor per saldo 2,5 miljoen Euro te hoog weergegeven per 31-12-2017. In overleg met de accountant is er voor gekozen om deze fouten conform de jaarverslaggevingsvoorschriften te verwerken in de beginbalans 2018.

Het jaarresultaat over 2018 bedraagt 3,8 miljoen Euro. Dit is in lijn met de begrote jaarwinst van 2 miljoen aangevuld met de geoormerkte renovatiegelden van 1,8 miljoen. De jaarwinst is tot stand gekomen omdat de hogere kosten die zijn gemaakt, zijn gecompenseerd door hogere opbrengsten.

De hogere kosten komen met name voort uit de inhuur van personeel. Het ontbreken van voldoende zorgpersoneel in dienst van het ziekenhuis, zou de zorg mogelijk in gevaar kunnen brengen. Om dit te voorkomen, hebben we gebruik moeten maken van inhuur.

Een ziekenhuis kan in de huidige omstandigheden alleen blijven voortbestaan als er een gezond rendement wordt behaald. We hebben ingezet op verbetering door betere zorgcontracten en beheersing van de kosten. Deze lijn blijft van levensbelang. Dit beleid zetten we de komende jaren voort. Het doel is om zo voldoende te kunnen reserveren voor de noodzakelijke renovatie van het ziekenhuis. De aanzienlijke kosten van de renovatie moeten volledig uit de zorgopbrengsten worden bekostigd.

Financiële bedrijfsvoering

In 2017 hebben we nieuwe administratieve systemen in gebruik genomen (AFAS, Ilionx, ValueCare). In 2018 is nog hard gewerkt om deze systemen te optimaliseren en kinderziektes te

overwinnen. De (hooggespannen) verwachting dat de systemen voor een betere beheersing gingen zorgen, zijn niet reëel gebleken.

In het laatste kwartaal hebben we een beleidswijziging doorgevoerd. Daarin ligt de nadruk vooral op het samenwerken van de betrokken medewerkers binnen de verschillende processen. Het doel is om alle transacties en gegevens in één keer juist, tijdig en volledig te verwerken. Hier gaan we in 2019 mee door.

Ratio's

Het RKZ houdt ratio's bij om de gezondheid van de financiële huishouding te beoordelen. De ratio's zijn rentabiliteit op het totale vermogen, solvabiliteit, omzetratio, DSCR en liquiditeit. Liefhebbers kunnen de definities van deze ratio's nalezen in de jaarrekening.

Eind 2018 is het percentage voor solvabiliteit $Xx,x\%$, (2017: 38,2%). Dit is boven de norm van 30%.

De DSCR komt eind 2018 uit op 4,1 (2017: 4,1). Dit ligt ruim boven de norm van 1,5.

De liquiditeit bedraagt eind 2018 x,xx (2017: 1,17). Dit is boven de sectornorm van 1,0.

De conclusie is dat het Rode kruis Ziekenhuis er financieel goed voor staat.

Voornaamste risico's en onzekerheden

De staat van het gebouw en de technische installaties vormde in 2018 een risico in het ongestoord kunnen leveren van zorg. Om dit risico te verzachten is onder meer een grote investering gedaan in de luchtbehandelingsinstallatie. Grootscheepse renovatie van het gebouw vindt hoogstwaarschijnlijk plaats in 2020.

Het tweede grote risico is de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. In 2018 zijn tekorten veelvuldig opgevangen door inhuurkrachten. Er is veel geïnvesteerd in arbeidsmarktcommunicatie om personeel aan te trekken. De eerste resultaten hiervan zijn positief.

3.2 ZORGCONTRACTERING EN INKOOP

Zorgcontractering

In 2017 hebben we bij de contractering voor 2018 nadrukkelijk gekeken naar de benchmarkgegevens van Logex. We hebben ons ingespannen voor verbetering van het prijsniveau en waar mogelijk ook volumeniveau. Dit hebben we mede gedaan om het financieel rendement te verbeteren met het oog op de renovatie van het ziekenhuis. Voor 2018 heeft dit geleid tot gunstiger contracten. Deze lijn hebben we in 2018 voortgezet voor de contracteringsronde voor 2019. Eind 2018 was pas met een enkele zorgverzekeraar een contractafsprake gemaakt, medio februari 2019 zijn met bijna alle verzekeraars de afspraken rond. Daarbij hebben we het percentage prijsstijging uit het Hoofdlijnenakkoord Medisch Specialistische Zorg (medio 2018) gevolgd en rekening gehouden met een aanvulling ten behoeve van de renovatie.

Inkoop

De inkoopfunctie in een ziekenhuis heeft een belangrijke taak in het totale inkoopproces. Er worden veel verschillende soorten goederen en diensten ingekocht. De afgelopen jaren zijn er grote besparingen gerealiseerd. In 2018 hebben de medewerkers Inkoop hun kennis verder ontwikkeld. Daarnaast is gewerkt aan het verbeteren van de investeringsprocedures. Daardoor kunnen we nog beter planmatig werken in samenwerking met de zorgafdelingen en de technische afdelingen.

3.3 INFORMATIEMANAGEMENT EN ICT

Het ICT-beleid van ons ziekenhuis was de laatste vier jaar gericht op het uitvoeren van het meerjarenplan 2014-2018. Daaronder vielen vele vernieuwingen en uitbreidingen, zoals de upgrade naar de nieuwe versie van EZIS, HiX 6.1. In 2018 stelden we een vernieuwde visie en strategie vast

en troffen we voorbereidingen voor een ingrijpende renovatie van het ziekenhuisgebouw. Op basis daarvan gaan we in 2019 het Informatiemanagement versterken. Daarmee maken we de omslag naar een vraaggestuurde organisatie en leggen we de basis voor een herzien meerjarenplan.

Applicatiebeheer

Afgelopen jaar zijn opnieuw diverse functionaliteiten toegevoegd aan het Elektronisch Ziekenhuis Informatiesysteem (HiX), zoals het nieuwe cardiologiedossier. Als vervolg daarop hebben we een ECG-managementsysteem geïmplementeerd en een start gemaakt met het inrichten van een PACS2-omgeving. Daarmee organiseren we alle beeldverwerking binnen het RKZ op een eenduidige manier en verbeteren we de toegang voor alle zorgverleners.

Verder is SAP-Beaufort vervangen door AFAS-online, waarmee de basis wordt gelegd voor het verder optimaliseren van de ondersteunende processen van P&O, financiën, inkoop en magazijnbeheer.

Technisch beheer

De gekozen koers van standaardisatie en het inzetten van nieuwe technologieën hebben het afgelopen jaar geleid tot de implementatie van een nieuw wifinetwerk. Ook is de weg ingeslagen om op database-niveau te standaardiseren en te zorgen voor een hoge mate van redundantie. Daarnaast zijn we verder gegaan met het vervangen van hardware binnen de 'lifecycle' van 5 jaar.

Beveiliging

Continu werken we achter de schermen aan een hoogwaardig beveiligingsniveau om de systemen en applicaties in ons ziekenhuis te beschermen tegen de buitenwereld. Interne toegang is gebaseerd op ieders rol binnen de organisatie: iedereen heeft uitsluitend toegang tot die data waarmee hij of zij in de dagelijkse praktijk werkt.

Op steeds meer (computer)werkplekken is autorisatie nodig via een gepersonaliseerde pas. Uiteindelijk zal het beveiligingsbeleid worden: geen pas, geen toegang!

Privacy

Privacy staat hoog in het vaandel van het RKZ. De organisatie draagt daar zelf in hoge mate aan bij, maar vraagt dat ook van haar medewerkers. Daarom hebben de afdelingen ICT en HR de handen ineen geslagen op het gebied van autorisatiebeleid. Dit resulteerde in één bron van medewerkergegevens. Legal2Practice heeft onze afdeling kwaliteit in 2018 ondersteunt bij de invoer van de AVG. L2P is een van de toonaangevende specialisten in Nederland op alle facetten van gegevensbescherming en hielp ons, bij de inrichting en beheersing van onze gegevens- en informatiestromen zodat we kunnen voldoen aan de nieuwe Europese Privacy verordening.

Patiëntenportaal

We hebben een start gemaakt met het inrichten van Zorgportaal 2.0. Dit zal de transparantie van en toegang tot informatie verbeteren voor patiënten en zorgverleners. mijnrkz.nl is in 2018 succesvol verder uitgerold. Hiervoor is in interne en externe media extra communicatie ingezet.

E-health

We zijn doorgegaan met het ontwikkelen van e-health. Vele test-trajecten zijn ingezet. De komende jaren gaan we door met de implementatie binnen bestaande zorgprocessen.

3.4 PERSONEELSBELEID

Op basis van resultaten uit het medewerkeronderzoek uit 2017, is in 2018 een leiderschaps- en teamontwikkelingstraject gestart met de organisatie Leeuwendaal. Op alle afdelingen hebben we een

teamscan uitgevoerd om een startpunt te bepalen voor verdere leiderschapsontwikkeling en het verhogen van betrokkenheid binnen teams. Managers en teamleiders hebben een persoonlijke terugkoppeling gekregen van de resultaten met concrete handvatten om interventies in te zetten binnen hun teams.

Opleiding

Het RKZ heeft in 2018 in totaal circa 1,6 miljoen geïnvesteerd in opleiding en ontwikkeling van medewerkers. Dit is 2,4% van de loonsom. Ongeveer één derde van de opleidingskosten werd gedekt door de subsidie Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuiszorg (KiPZ).

In 2018 is, naast de bestaande catalogus van de RKZ Academy, het online e-learning platform GoodHabitZ in gebruik genomen. Dit is bedoeld voor medewerkers die hun talenten verder willen ontwikkelen. Ook hebben we veel aandacht gegeven aan het op niveau houden van bekwaamheden. Door de inzichtelijke registratie in het bekwaamhedenpaspoort is dit proces continue te monitoren. Zo was het mogelijk om verplichte en gewenste scholing in 2018 te waarborgen en te sturen.

In hoeverre sluit de afbakening van de beroepsgroepen mbo- en hbo-verpleegkundigen (de zogenaamde functiedifferentiatie) aan bij het organisatieprofiel van het RKZ? Dit hebben we onderzocht in de proeftuinen op de basisafdelingen. De proeftuinen zijn gefaseerd ingericht. Het kernteam heeft ingezette interventies geëvalueerd en getoetst.

Naast reguliere opleidingen hebben we bijzondere aandacht gegeven aan trainingen in het omgaan met fysieke en statische belasting, LEAN, Six Sigma Orange en Green Belt-trainingen, traineeship en bijscholing van hbo-verpleegkundigen, Bachelor Nursing-traject voor mbo-verpleegkundigen en

het verbeteren van de stagebegeleiding en het leerklimaat op afdelingen.

Verzuim

In 2018 is het verzuimpercentage door ziekte gestegen naar 5,4% ten opzichte van de 4,31% over het jaar 2017 (branchecijfer 2017: 4,77%). In 2016 lag dit percentage op 4,47%. De stijging is met name veroorzaakt door een toename van het langdurig verzuim. Dit beeld zien we terug in de branche. De gemiddelde verzuimfrequentie binnen het RKZ was in 2018 1,13. In 2017 bedroeg deze 1,12. De gemiddelde ziekte duur is in 2018 gestegen naar 19,8 dagen. In 2017 bedroeg dit 15,5 dagen.

Werving

Het werven én behouden van medewerkers was ook in 2018 een belangrijk thema voor het RKZ. Voor de werving lag het accent met name op het inzetten van nieuwe media en het vergroten van de naamsbekendheid van het RKZ. Mede door de inzet van eigen recruiters, een geautomatiseerd recruitmentssysteem, directe betrokkenheid van hiring managers en medewerkers, zijn we er in 2018 in geslaagd om (kritische) vacatures in te vullen. We zetten ook in op maximaal opleiden voor basis- en gespecialiseerde functies om kritische functies te kunnen blijven vervullen.

Inzetbaarheid en generatieregeling

De generatieregeling biedt een extra mogelijkheid aan medewerkers om minder uren te werken en actiever te sturen op de eigen inzetbaarheid in de laatste vijf werkzame jaren voorafgaand aan de AOW-gerechtigde leeftijd. In 2018 is besloten om te investeren in het mogelijk maken van een generatieregeling (per 1 januari 2019) voor medewerkers die vallen onder de Cao Ziekenhuizen.

In- en uitstroom nieuwe medewerkers

De instroomcijfers over 2018 zijn positief. Dit komt mede door positieve ervaringen met ons ziekenhuis

via stages en interne opleidingen. Op 31 december 2018 waren er 1468 medewerkers in loondienst. In 2018 zijn 246 medewerkers in dienst gekomen en 164 medewerkers uit dienst gegaan. De uitstroom aan medewerkers bedroeg hiermee 11,17%. Oorzaken voor dit verloop zijn, naast de geplande aflopende tijdelijke dienstverbanden en leer-arbeidsovereenkomsten, onder andere de wens om reisafstand te verkorten, werkplezier en het loopbaanperspectief. Onder deze aantallen vallen niet: stagiaires, vakantiekrachten, slapende dienstverbanden, wachtgeld, Stichting Huisartsenpost, Stichting Vrienden van het RKZ en Maatschap MKA.

Generiek functiehuis

In 2018 hebben we de voorbereidingen getroffen om begin 2019 over te gaan naar een generiek functiehuis. Met het in gebruik nemen van een generiek functiehuis worden alle bestaande organieke functies binnen het RKZ overgezet naar een generieke functie, waarmee het aantal organieke functies vermindert ten opzichte van het aantal generieke functies. De generieke functies zijn op hoofdlijnen beschreven en leiden tot een duidelijke structuur en een logische onderlinge samenhang tussen functiebeschrijvingen. Deze indeling legt medewerkers en werkzaamheden niet vast in tot in detail beschreven taken.

HR-processen automatiseren

De rol van de HR-afdeling verandert van tactisch- en administratief ondersteunend, naar meer gericht op thema's als strategische personeels- en opleidingsplanning en prestatie management. We hebben in 2018 gewerkt aan de verdere invoering van AFAS en het automatiseren van HR-processen om hier ruimte voor te maken en om bestaande administratieve operationele handelingen te vereenvoudigen en te standaardiseren.

2019 en verder

Belangrijke thema's voor 2019 op het gebied van personeelsbeleid zijn: het vergroten van duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het verlagen van ziekteverzuim, langetermijnpersoneelsplanning, strategisch opleiden, binden en boeien van medewerkers, leiderschaps- en teamontwikkeling, uniform roosteren, medewerkersonderzoek, het herzien van de prestatie managementcyclus (jaar-gesprekken) en het herzien van de Cao 2019 – 2021.

3.5 FACILITAIR BELEID

De cijfers: 90.338 warme maaltijden voor patiënten, 10.395 zaalreserveringen. 8,9 miljoen m² schoon-gemaakt. De Facilitaire Dienst is een bedrijf van grote getallen. 104.956 poststukken, 442.276 kg afval, 1.143.844 consumpties uit 46 koffie-/thee-automaten. En toch pogen de 80 medewerkers in eigen dienst en alle externe partijen die we jaarlijks inhuren, alles de optimale aandacht te geven die we patiënten, collega's en omgeving gunnen. Patiëntveiligheid, bedrijfscontinuïteit, gastvrijheid en doelmatigheid zijn de sleutelwoorden. Een centrale rol daarbij speelt het facilitair management-informatiesysteem Ultimo. Dit is het eerste verwerkingspunt voor meldingen, (ver)storingen, reserveringen en vragen om ondersteuning van onze klanten en het is een hulpmiddel om alle activiteiten te monitoren en te sturen. Overigens blijft de menselijke hand en wijsheid van onze helpdesk nog vaak onmisbaar.

Milieu

Sinds begin 2017 werkt een milieucoördinator binnen ons ziekenhuis aan bewustwording en milieubeleid. Via de Fietschallenge (samen met IJmond Bereikbaar) werden medewerkers gestimuleerd om (vaker) per fiets naar het werk te komen. Carpoolen werd gestimuleerd met de Toogethr App. Verder is veel verlichting vervangen

door energiezuinige LED-alternatieven. Vernieuwing van installaties (osmose, luchtbehandeling) of aanpassing van de aansturing ervan (koelingen, CV) leverde een aanzienlijke energiebesparing op. Als bewijs dat we op de goede weg zijn, ontving het RKZ eind 2018 het Bronzen Certificaat van de Milieuthermometer Zorg.

Veiligheid

Een eigen beveiligingsdienst heeft het RKZ niet. Dat is best bijzonder in een wereld met toenemende agressie en andere vormen van ongewenst gedrag. Belangrijke bescherming daartegen zijn de camera- en toegangscontrolesystemen, waarin we ook in 2018 fors hebben geïnvesteerd. In de avond en nacht is er ingehuurd beveiliging. Daarnaast is er een interventieteam van 24 mensen die hun normale taak combineren met de-escalerend optreden bij incidenten. Zij oogsten veel lof van patiënten, collega's en politie. Uiteraard krijgen ze uitgebreide training en intensieve begeleiding. Net als onze 350 bhv'ers, die met opleiding & oefening zijn voorbereid op bijvoorbeeld een ontruiming bij brand. Ook loopt al jaren een groot investeringsprogramma om de brandveiligheid verder te verbeteren. Elke verbouwing en verhuizing grijpen we aan om extra brandwerende voorzieningen te treffen.

Parkeren

Ondanks initiatieven om ander vervoer dan de auto te stimuleren en maatregelen om ruimte beter te benutten, komen we regelmatig parkeerplekken te kort voor patiënten, bezoekers en medewerkers. Er is simpelweg te weinig plek. Door proactief beheer waren er wel minder storingen in de parkeersystemen. Dat resulteerde in een 10% hogere parkeeropbrengst, waardoor de tarieven onverminderd laag konden blijven.

Gebouw & Installaties

Het blijkt een forse uitdaging om een steeds ouder gebouw als een modern ziekenhuis te laten

presteren. Gelukkig zijn er ook vernieuwingen doorgevoerd, zoals aan het gebouwbeheersysteem, de osmose-installatie, de liften, de luchtbehandelingskasten en de brandmeldinstallatie. Net als verbouwingen en periodiek onderhoud, voeren we deze projecten uit door of onder regie van eigen technici, werkvoorbereiders en projectleiders. Liefst natuurlijk terwijl het ziekenhuis 100% doordraait.

Naast dit alles waren er ook nog 3940 meldingen van storingen en technische wensen: een extra stop-contact, klachten over de verwarming (te warm of te koud), een kapotte lamp, enzovoort. Overigens waren er maar 235 verstoppingen, tegen 407 in 2017.

Medische apparatuur en Instrumenten

Onderhoud en reparatie door een eigen afdeling Medisch Instrumentele Zaken (MIZ) blijkt de beste weg, zowel financieel als qua ondersteuning voor medische apparatuur. Het team van de afdeling is verjongd met drie nieuwe collega's die in 2018 de opleiding Medische Techniek A voltooiden. Er is daarnaast een extra medewerker voor het gezamenlijke Servicecentrum van ICT, MIZ en Gebouwbeheer dat in 2019 de deuren opent. De samenwerking met ICT wordt steeds intensiever doordat de hedendaagse medisch technicus werkt met de (complexe) informatica van moderne medische apparatuur.

Logistiek

Vanuit de ziekenhuis-catacomben verzorgt de logi- stiek onder meer bedrijfskleding, magazijn-beheer, linnendistributie, werkplekinrichting, goederenontvangst, vuilafvoer, verhuizingen, postbezorging en andere transportdiensten. 2018 was een jaar met hindernissen. Het nieuwe softwarepakket AFAS had moeite met de ziekenhuislogistiek en liftrenovaties leidden tot extra wachttijd en omrijden. De overgang naar een ander afvalverwerkingsbedrijf bleek moeizaam, mede door nieuwe privacywetgeving die een heel andere

omgang met vertrouwelijk papier vergt. Bovendien waren er enkele langdurige ziektegevallen, die gelukkig nog voor oudjaar een goede afloop kregen. Kortom, bij uitstek een tijd, waarin de vaak jaren-lange ervaring en RKZ-loyaliteit van de logistieke medewerkers opnieuw hun waarde bewezen.

Voeding

Je ziet het niet vaak meer in ziekenhuisland: in het RKZ koken we nog dagelijks vers. Uit onderzoeken, ranglijsten en mediaberichten blijkt telkens weer hoe zeer onze patiënten die authentieke kwaliteit waarderen. Dat komt wellicht mede door activiteiten als themaweken, de eet-geen-dierendag op 4 oktober en een jaarlijks marsepein- en chocoladekunstwerk voor de kinderafdeling rond Sint Nicolaas. Dat alles gebeurt met een klein team gemotiveerde medewerkers voor wie werkplezier essentieel is. Niet voor niets speelt onze lachende chef-kok een prominente rol in de landelijke multimediale wervingscampagne voor de Zorgsector. Qua voedselveiligheid hanteert hij overigens een strikt regime, dat de controlerende GGD steevast als uitstekend beoordeelt.

Hotelzaken

De witte brigade levert ook aan het bedrijfs-restaurant. Dat blijft in trek: 71.000 gasten (6.000 meer dan het jaar ervoor) en € 25.000,- meer omzet. Daarnaast zijn er vele andere bijeenkomsten zoals jubilea, recepties en het jaarlijks vrijwilligersdiner.

In 2019 komt er een nieuw counterconcept. Ook de horeca/winkel voor bezoekers en patiënten is toe aan vernieuwing. Intensieve plannenmakerij met partner Albron moet in 2019 leiden tot een nieuwe moderne faciliteit midden in het Atrium. Uiteraard in lijn met de 'stijlbijbel', die is ontwikkeld om de gewenste ziekenhuisbrede uitstraling in meubilair en inrichting te realiseren. Een belangrijk uitgangspunt voor de aanstaande grote renovatie van ons ziekenhuis.

Met partner Hago Zorg is in 2018 sterk geïnvesteerd in een verbeterde schoonmaak: opschoning ruimtebestand, aanpassing werkprogramma's, heldere afspraken over extra werk, integratie gebruikerswensen, indexering tarieven en betere kwaliteitscontroles.

3.6 COMMUNICATIE EN REPROGRAFIE

#trotsopRKZ

Het motto van de afdeling Communicatie in 2018 was #trotsoprkz. Dit is doorgevoerd in alle in- en externe communicatie en werd door veel collega's in hun persoonlijke socialmediaberichten over- genomen. We hebben met het motto willen benadrukken welke mooie projecten er door collega's worden gerealiseerd. Klein of groot: op alle behaalde resultaten zijn we #trotsoprkz.

Patiëntenvoorlichting

Het magazine en huis-aan-huisblad VOOR U ging het tweede jaar in. We hebben gesleuteld aan de vormgeving om de leesbaarheid te vergroten en de nieuwe huisstijl is toegepast. De magazines vinden gretig aftrek in het ziekenhuis en vele worden, als bedoeld, meegenomen naar huis. Voor de huis-aan-huisuitgave wordt gedurende het jaar de oplage en het verspreidingsgebied gemonitord. De landelijke trend is dat huis-aan-huisbladen slechter verspreid worden onder de huishoudens in het verspreidingsgebied. Voor 2019 onderzoeken we daarom of de verspreiding beter op andere wijze georganiseerd kan worden, bijvoorbeeld via zorgcentra en gemeentehuizen.

Bijeenkomsten

Ook in 2018 werden, vaak in samenwerking met patiëntenverenigingen, informatiebijeenkomsten georganiseerd voor patiënten en belangstellenden. De onderwerpen waren onder andere: bevallen in het RKZ, longrevalidatie, apneu, obesitas, stoppen

met roken en hartfalen. Via de RKZ-website, via de narrowcasting tv-schermen in het ziekenhuis en via de regionale media werden de bijeenkomsten onder de aandacht gebracht. De bijeenkomsten werden druk bezocht én zeer gewaardeerd, zo bleek uit de enquêtes na afloop.

Nieuwe Huisstijl

Vanaf 1 januari werd de nieuwe huisstijl van het RKZ steeds beter zichtbaar. Er is, om geldverspilling te voorkomen, besloten om bestaand drukwerk 'oude stijl' op te maken voordat nieuw drukwerk werd voorzien van de nieuwe huisstijl. We maakten een nieuwe RKZ NU. De digitale media werden zichtbaar aangepakt: een nieuwe e-mailhandtekening, een opfrisbeurt voor het intranet en het meest omvangrijke project: de RKZ-website. Niet alleen werd daar de nieuwe huisstijl op door-gevoerd, ook werd de website responsive gemaakt. Hierdoor is de leesbaarheid op mobiele telefoons en tablets vergroot en daarmee is de patiënten-informatie sneller en beter beschikbaar.

Interne Communicatie

Een aantal interne projecten is door de afdeling actief ondersteund of georganiseerd. Zo was er de introductie van de AVG, de communicatie rond de bouw van de nieuwe luchtbehandelingskasten, de campagne om meer collega's de griep prik te laten halen. Met OV IJmond hebben we de Fietschallenges georganiseerd en werden elektrische fietsen (in bruikleen) en het carpoolen geïntroduceerd.

Voor de verbinding tussen collega's op verschillende afdelingen is het Zomer- en Winterfeest georganiseerd, twee feesten in de 'achtertuin' van de voormalige zusterflat. Beide feesten werden enthousiast ontvangen en staan voor 2019 weer op de kalender.

Door het jaar heen hebben we veel aandacht besteed aan feestelijke momenten, bijvoorbeeld via attenties voor collega's met de paas-, kerst-, en

andere religieuze feestdagen. Jubilea en mooie resultaten in onderzoeken werden gevierd. De maandelijkse Gouden Mok wisselde door het hele pand van eigenaars.

Florence M/V

Op de Dag van de Verpleging verscheen de eerste Florence M/V. Een glossy voor onze verpleging; bestaande collega's en potentiële nieuwkomers. In dit magazine werden de 'verpleegtuinen MBO/HBO' extra onder de aandacht gebracht in interviews met verpleegkundige collega's en opleiders. De uitgave is enthousiast ontvangen en ook voor 2019 in de planning opgenomen, maar met een ander thema.

Social Media

In 2018 hebben we actiever ingezet op social media via de pagina's van het RKZ op Facebook en LinkedIn. Het RKZ heeft in 2018 ruim 2100 Facebook-vrienden en 2600 volgers op LinkedIn. Nieuw was de zogenaamde 'Take-over' door afdelingen. Dit betekende dat afdelingen als oncologie of spoedeisende hulp een aantal dagen achter elkaar de input voor social media aanleverden om zo meer van hun werkzaamheden te laten zien en mogelijke nieuwe collega's te enthousiasmeren.

Arbeidsmarktcommunicatie

Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn de afdelingen Communicatie en Personeelszaken nauwer samen gaan werken. De handen zijn ineen geslagen om onze vacatures beter onder de aandacht te brengen. Dit resulteerde in een nieuwe stand voor deelnames aan arbeidsmarktbeurzen en op scholen. Ook voeren we een actiever advertentiebeleid en zijn we actiever in het plaatsen van vacatures op social media. Het magazine Florence M/V is ook gebruikt voor voorlichting aan nieuwe collega's.

Media en persvragen

Communicatie werkte mee aan een aantal tv-producties. In 2018 zijn onder meer opnamen gemaakt voor 'Het Klokhuis'. De aflevering volgt een patiëntje van het RKZ en zijn behandelaars. In RTL 'Verminkt' herstelden twee chirurgen bij twee patiënten hun mislukte cosmetische ingrepen. Voor RTV IJmond en NH nieuws zijn meerdere items gefilmd die voortkwamen uit actuele gebeurtenissen zoals patiëntenbijeenkomsten en de verhuis- en verbouwplannen.

Het RKZ heeft haar doelgroepen veelvuldig en actief geïnformeerd via de regionale en landelijke media. In met name het Noordhollands Dagblad en bij NH Nieuws is er aandacht geweest voor de diverse specialismen van het ziekenhuis en de perikelen rondom de huisvesting. Veel landelijke publiciteit was er met name voor de persoonlijke blogs van Jaap van den Heuvel en tweets van Paul van Zuijlen. De 10 van BDO Nederland kreeg landelijk veel aandacht en er was ook positieve aandacht voor onderzoeken van het Brandwonden-centrum, met name de studie naar Necrotiserende Fasciitis en POSAS 2.0.



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 17 okt. 2018

#WOW!!! De Heemskerkse Golfclub steunt bij hun 30-jarig jubileum het #Kinderbrandwondencentrum met een cheque van maar liefst €15.000 euro. Hiermee kunnen we de virtual reality brillen tijdens verbandwissels voor kinderen realiseren. #dankjulliewel #gullegift #trotsopRKZ



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 23 okt. 2018

In het jaarlijkse onderzoek naar de financiële prestaties over 2017 van algemene ziekenhuizen heeft BDO aan het RKZ de maximale score van tien punten gegeven. #trotsopRKZ bit.ly/2O0JnB9



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 24 okt. 2018

Sinds 2017 maakt de afdeling Radiologie gebruik van een nieuwe mammograaf. Sinds deze zomer hebben we daarbij ook de curved paddles gekregen. Voor patiënten is dit een aangename en minder pijnlijke manier om de borsten te laten onderzoeken. #trotsopRKZ



RodeKruisZH @RodeKruisZH · 30 okt. 2018

Hoera! Gisterochtend is Nina Hulsbosch, de 1000e baby dit jaar, geboren in het RKZ. Wij feliciteren de kersverse ouders met de geboorte van hun prachtige dochter en wensen hun veel geluk toe! #trotsopRKZ #1000ebaby #RKZKraamzorg



#trotsoprkz

4. Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteitskeurmerk ISO

Het RKZ is in het bezit van het ISO-kwaliteitskeurmerk en voldoet daarmee aan de ISO-normen. Dit houdt in dat we de actualiteit van procedures en protocollen continu bewaken. Dit wordt ondersteund door een digitaal documentbeheersysteem, toegankelijk voor alle medewerkers. De bedrijfsvoering wordt ondersteund door middel van diverse veiligheids-beheerssystemen, zoals interne auditing, DIM's (Decentrale Incidentenmelding), PRI's (Prospectieve Risicoinventarisatie), calamiteitenbeheersing en de monitoring van kwaliteitsindicatoren via datawarehouse.

In 2018 hebben we de nieuwe ISO-norm ISO 9001:2015 geïmplementeerd. Daarbij wordt ook beoordeeld of alle procedures en protocollen aansluiten bij die van andere afdelingen, bij de organisatiedoelstellingen en bij de wens van onze omgeving. Ook beoordelen we of het RKZ alle risico's bij de bedrijfsprocessen goed in kaart heeft, en waar nodig de risico's heeft afgedekt. Deze normaanpassing verlangt stevig leiderschap om de processen voortdurend te verbeteren. De wens van de klant staat daarbij altijd voorop. De externe audit in 2018 voor de ISO-certificering is uitgevoerd door een externe partij (DEKRA). De audit was gebaseerd op de nieuwe normen en werd afgesloten met een positief resultaat.

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. Afgelopen jaar is met name gewerkt aan verbeteringen die betrekking hebben op medicatie bij opname en informatie bij ontslag.

Veiligheid

In 2018 lag de focus ook op veiligheid. Patiëntveiligheid en het omgaan met risicovolle situaties zijn dagelijks aan de orde in de ziekenhuisprocessen en zijn onlosmakelijk verbonden met kwaliteit. Extra aandacht was er voor het thema 'vroegtijdig herkennen van de vitale patiënt', één van de thema's uit het VMS (Veiligheidsmanagementsysteem). Uit incidentmeldingen is gebleken dat de Early Warning Score (EWS) onvoldoende geborgd was. We installeerden een SIT-werkgroep (Spoed Interventieteam), bestaande uit verpleegkundigen en medisch specialisten. Deze werkgroep is aan de slag gegaan met een nieuw scholingsprogramma en verbeteringen in het spoedinterventiesysteem.

Verwisselingen van en bij patiënten blijft binnen onze dynamische patiëntenstroom een groot risico. Voor de patiënten die een operatie of een ingreep ondergaan bestaat een checklist (topplus checklist). Deze checklist wordt gebruikt door alle disciplines die de patiënt tegenkomt. In 2018 is een begin gemaakt met het actualiseren van de checklist zodat deze beter voldoet aan de huidige werkwijze.

Het gebruik van antistolling kan leiden tot ernstige complicaties en heropnames. Met de introductie van de nieuwe orale antistollingsmiddelen (NOAC), naast alle andere antistollingsmiddelen, zijn er nieuwe risico's ontstaan. De antistollingscommissie heeft in 2018 de bestaande protocollen geëvalueerd en aangepast.

Door de overgang naar de ISO-norm 9001:2015 kreeg integraal risicomanagement een plek in onze bedrijfsvoering. Naast de DIM's en de PRI's, betekent dit een kans om risico's met betrekking tot patiëntveiligheid in de dagelijkse werkzaamheden nog beter te beheersen.

Onder veiligheid verstaan we ook de bescherming van de gegevens van de patiënt. In het kader van

de Algemene Verordening Persoonsgegevens is het fundament hiervoor in 2018 gelegd.

IGJ

In 2018 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 het EWS-beleid. 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 2018 tussen het RKZ en de IGJ verliep constructief.

Calamiteiten

De wijze van calamiteitenafhandeling bleef ongewijzigd in 2018: voor de analyse van elke calamiteit is een toegewijd team van medisch specialisten en kwaliteitsadviseurs beschikbaar. Zij spreken standaard met eventueel betrokken ketenpartijen en met de patiënt of familie. In 2018 zijn in totaal negen calamiteiten gemeld bij de inspectie. Deze calamiteiten hebben geleid tot structurele verbeteringen in onze patiëntenzorg en medische behandeling.

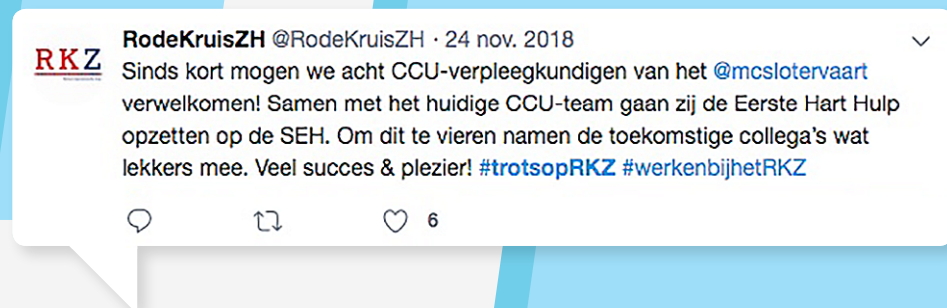
Prestatie-indicatoren

Het RKZ registreert en publiceert 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 indicatoren zijn ook de basis voor de AD top 100 en Elsevierlijsten. Het RKZ stond in 2018 opnieuw op de 11e plek in de AD-lijst. In de Elsevierlijst behaalden we drie bolletjes voor zowel medische zorg als patiëntgerichtheid. Daarmee toont het RKZ een stabiel beeld ten opzichte van vorige jaren.

We tekenen hierbij aan dat de AD-lijst per 2018 is gesplitst in drie categorieën, namelijk algemene/streekziekenhuizen, topklinische ziekenhuizen en academische centra. Dat is gedaan omdat de verdergaande specialisatie, gestimuleerd door overheidsbeleid, ertoe leidt dat ziekenhuizen uit verschillende categorieën steeds minder goed met elkaar vergelijkbaar zijn. In het algemeen geldt dat academische en topklinische ziekenhuizen meer complexe ingrepen uitvoeren, waar algemene ziekenhuizen meer eenvoudige ingrepen verrichten. Ook is het aanbod bij academische en topklinische ziekenhuizen vaak breder en zijn de aantallen behandelingen groter.

Toekomst

Begin 2019 worden alle actieve kwaliteitsdocumenten van het huidige systeem ManualMaster overgezet naar het nieuwe systeem iProva van Infoland. Daarmee is het mogelijk om slimmer, efficiënter en veiliger te werken met een systeem dat gebruiksvriendelijker is voor onze collega's. iProva is een volledig geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem. Naast documentbeheersing krijgen ook incidentmanagement, risicomanagement, het uitvoeren van audits en inspecties een plek in het systeem. Dit zijn nu nog separate systemen. Dankzij dit systeem komt de registratie van het RKZ overeen met andere instellingen en worden we efficiënt ondersteund in het volledige proces van leren en verbeteren.



5. Onderzoek en studies

Aan het Brandwondencentrum Beverwijk zijn maar liefst drie hoogleraren verbonden. Voor een relatief klein centrum is dit bijzonder. Tegelijk past dit in de expertiserol die Brandwondencentrum Beverwijk zowel nationaal als internationaal vervult.

Prof. dr. Esther Middelkoop

Bijzondere hoogleraar huidregeneratie en wondgenezing aan VUmc en directeur van de VSBN (Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland).

Prof. dr. Paul van Zuijlen

Bijzonder hoogleraar brandwondengeneeskunde aan VUmc, plastisch chirurg RKZ en directeur Brandwondencentrum Beverwijk.

Prof. dr. Roelf Breederveld

Bijzonder hoogleraar acute brandwondengeneeskunde aan het LUMC en traumachirurg Brandwondencentrum Beverwijk.

Complimenten

In november 2018 is ons ziekenhuis gevisiteerd/geaudit door DEKRA om na te gaan of we als ziekenhuis voldoen aan de ISO-norm 9001:2015 (Kwaliteitsmanagement) en de NTA-norm 8009:2014 (Patiëntveiligheid). De afdeling Onderzoek van het brandwondencentrum was voor het eerst ook onderdeel van deze visitatie/audit. Zoals verwacht voldoet het onderzoekscentrum volledig aan alle gestelde kwaliteitseisen. We ontvingen complimenten voor het innovatieve en baanbrekende karakter van het onderzoek dat plaatsvindt en over de werkwijze van de afdeling en de onderzoekers.

Nieuw onderzoek gestart

NWDI Kennisproject

Vanwege de expertise op het gebied van complexe wonden, worden patiënten met een Necrotiserende

Weke Delen Infectie (waaronder de necrotiserende fasciitis) vaak in een brandwondencentrum behandeld. Het is een zeldzame aandoening, maar het is onduidelijk hoe vaak dit ziektebeeld nu precies voorkomt in Nederland. Daarnaast is er sprake van verschillen in de behandeling tussen ziekenhuizen en is het niet duidelijk welke manier van opereren de beste resultaten geeft. Ook de recent verschenen richtlijn 'Necrotiserende Weke Delen Infecties' concludeerde dat er op verschillende punten nog te weinig kennis is.

Hierom is vanuit de Nederlandse Brandwonden Stichting geld beschikbaar gesteld voor het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek, genaamd het NWDI Kennisproject. De doelen van het NWDI Kennisproject zijn:

1. het vergroten van de kennis over NWDI in Nederland;
2. het in kaart brengen van de kennis over dit ziektebeeld onder Nederlandse artsen;
3. het implementeren van de huidsparende techniek;
4. het opzetten van een prospectieve registratie.

Om dit te bereiken worden diverse onderzoeken uitgevoerd. Dit zijn onder andere een multicenter retrospectief dossieronderzoek, een literatuurstudie, het afnemen van enquêtes onder artsen en diverse 'kwaliteit van leven'-onderzoeken.

Denovoskin – gekweekte autoloog huidtransplantaat

Eind 2018 is de internationale studie 'Denovoskin' van start gegaan, na een lange periode van voorbereiding. Het onderzoek betreft een samen-

werkingsverband tussen RKZ, VUmc, het kinderkliniek in Zürich en het Wyss Zürich-instituut. Er wordt met behulp van ‘tissue engineering’ een deel van de eigen huid gekweekt (autoloog). Dat wordt getransplanteerd op diepe brandwonden van zowel kinderen als volwassen patiënten die zijn opgenomen in het (kinder)brandwondencentrum. Daarmee herstelt de patiënt hopelijk sneller, beter en met minder littekens. De voorgaande jaren is de veiligheid van de behandeling in internationaal verband getest. Nu start het brandwondencentrum met de volgende fase van het onderzoek, het testen van de effectiviteit van deze behandeling bij acute brandwondpatiënten alsmede bij patiënten die een reconstructieve operatie voor hun littekens ondergaan.

BORN
Begin oktober is het brandwondencentrum van het RKZ van start gegaan met de Burns centres Outcome Registry the Netherlands (BORN). Het doel van BORN is om het herstel van (volwassen) patiënten na opname in het brandwondencentrum routinematig (dus bij elke patiënt, op gestructureerde wijze) in kaart te brengen. Uitkomsten die in kaart worden gebracht zijn onder andere kwaliteit van leven, littekenkwaliteit, participatie en fysiek en mentaal functioneren. Dit geeft patiënt en zorgverlener belangrijke informatie over hoe het behandeltraject verloopt en hoe de patiënt de brandwondenzorg ervaart. Dit biedt zorgverleners handvatten om het gesprek aan te gaan. Wat gaat al goed en waar is nog ruimte voor verbetering? Hierdoor kan meer patiëntgerichte (na)zorg geleverd worden. De patiënt krijgt hierdoor ook inzicht in het eigen herstel en participeert beter in het zorgproces.

De vragenlijstgegevens/data die via questmanager binnenkomen kunnen we, als we ze combineren met de gegevens uit de Nederlandse Brandwonden Registratie R3 (NBR R3), gebruiken om (onderzoeks)

vragen te beantwoorden als: wanneer herstelt een patiënt beter, als hij snel na opname geopereerd wordt, of juist later? Kunnen we al vroeg herkennen welke mensen psychische problemen ontwikkelen? Net als de NBR R3 is BORN een langdurige registratie en onderdeel van de reguliere zorg in de drie brandwondencentra in Nederland en wordt mede gefinancierd door de Nederlandse Brandwondenstichting. In 2019 gaan we uitgebreid evalueren, én gaan we van start met het ontwikkelen van een zelfde soort uitkomstenregistratie voor kinderen met brandwonden.

Nazorgportal
In september startte het project ‘de nazorgportal: samen beslissen na brandwonden’. Dit project is gesubsidieerd door het Zorginstituut Nederland in het kader van de subsidieregeling ‘transparantie over de kwaliteit van zorg’. Brandwondenzorg Nederland gelooft dat de beste kwaliteit van zorg en de beste kwaliteit van leven bereikt kan worden door respectievelijk de patiënt centraal te stellen in de zorg en de zorg af te stemmen op de context van de patiënt, inclusief het gebruik van digitale middelen hierin. Vanuit deze gedachtegang is het idee voor de nazorgportal ontstaan, in samenwerking met drie Nederlandse brandwondencentra, de VSBN, de NVBZ en de VMB. Door middel van de nazorgportal worden mensen met brandwonden en necrotiserende fasciitis (NF) ondersteund in de periode waarin zij weer thuis zijn na de opname in één van de brandwondencentra. Ook voor mensen met brandwonden die langere tijd na opname vragen hebben over bijvoorbeeld hun littekens, biedt de portal informatie- en communicatiemogelijkheden. Belangrijke onderdelen die in de portal worden gebouwd zijn:

1. en keuzehulp voor littekenbehandeling;
2. een raamwerk om ‘samen beslissen’ te faciliteren op basis van wetenschappelijke gronden;
3. patiënteducatie op het gebied van nazorg, zoals rondom psychosociale aspecten;

4. digitale communicatiemogelijkheden tussen mensen met brandwonden/NF en hun behandelteam.

Om ervoor te zorgen dat de nazorgportal zo goed mogelijk aansluit bij de nazorgbehoeftes van mensen met brandwonden en NF, wordt tijdens de ontwikkeling van de portal nauw samengewerkt met ervaringsdeskundigen met brandwonden en NF en met hun naasten. De nazorgportal wordt in 2019 ontwikkeld en begin 2020 (gefaseerd) geïmplementeerd in de drie brandwondencentra.

Nieuwe subsidies
Ook in 2018 is gewerkt aan nieuwe onderzoeksplannen om de zorg voor brandwondenpatiënten te kunnen blijven verbeteren, met goed resultaat. Er is subsidie verkregen voor in 2019 te starten onderzoek naar

1. de groei en ontwikkeling van kinderen na brandwonden;
2. de toepassing van het middel alkalische phosphatase bij brandwondenpatiënten die op de intensive care zijn opgenomen.

Afgerond/Promotie
Roos Marck ‘De invloed van bloedplaatjes op genezing van brandwonden’
Bloedplaatjes spelen een voorname rol bij de stolling van bloed in een wond. Maar ze hebben nog andere functies: ze zijn belangrijk bij onze afweer en ze zitten vol met groeifactoren die wondgenezing stimuleren. Het onderzoek over bloedplaatjes en brandwonden van Rosemarie Marck bestudeert de invloed van bloedplaatjes op de genezing van brandwonden én de kwaliteit van het litteken. Marck wilde weten of plaatjesrijk plasma (PRP) de genezing van acute brandwonden versnelt en daarmee de kwaliteit van de resterende littekens kan verbeteren.

De opzet was eenvoudig: bij iedere patiënt werd een deel van de brandwond op de gewone manier behandeld (excisie van verbrande huid en bedekken van de wond met een huidtransplantaat) en een ander vergelijkbaar deel van de brandwond werd behandeld op de experimentele manier (excisie van verbrande huid, het aanbrengen van PRP op de operatiewond en het bedekken hiervan met een huidtransplantaat). De ingroei van de huidtransplantaten verliep bij beide behandeling hetzelfde. Ook de littekenvorming, een jaar lang gevolgd, verschilde niet. Bij een subgroep, patiënten die binnen een week na verbranding werden geopereerd, was een klein verschil in wondgenezing en littekenvorming te zien ten gunste van de behandeling met PRP.

Volgens Marck moet nader onderzoek aantonen welke concentratie bloedplaatjes nodig is voor een positief effect op de wondgenezing en daarmee op de vorming van littekens. Een van Marcks aanbevelingen is dat de toepassing van PRP gestandaardiseerd zou moeten worden. De verwachting is dat meer onderzoek en een meer gestandaardiseerde PRP-toepassing voor grotere positieve effecten op wondgenezing zullen zorgen.

Marck promoveerde op 14 december 2018 bij Amsterdam UMC – locatie VUmc. Promotoren: prof.dr. E. Middelkoop, prof.dr. R. Breederveld. Het onderzoek werd mede gefinancierd door de Nederlandse Brandwonden Stichting.

Congressen
Scarcon-ETRS
In het voorjaar van 2018 werd in Amsterdam het ScarCon-ETRS congres gehouden. ScarCon-ETRS is een samenwerking tussen de Scar Academy (de organisatie die onderzoek en educatie behartigt op het gebied van brandwonden), Oscare (organisatie voor littekens en nazorg in België), en de European Tissue Repair Society (een wetenschappelijke

vereniging op het gebied van wondgenezing en tissue engineering). De organisatie van dit congres lag voor een belangrijk deel in handen van de VSBN waar een groot deel van BWC Onderzoek ook deel van uitmaakt. Gedurende 3 dagen werden in het Okura Hotel in Amsterdam in totaal 298 deelnemers uit 21 landen ontvangen. Het programma bestond uit lezingen en workshops met sprekers van over de hele wereld, die elk de stand van de wetenschap op hun specifieke expertisegedebied belichtten. Zorg van de Zaak was als een van de hoofdsponsors prominent aanwezig, onder andere in de workshops e-Health en Laser, Scar assessment and Research.

Symposium 'Wetenschap binnen de Kinderbrandwondenzorg'

Op woensdag 14 november organiseerden Annebeth de Vries en Anouk Pijpe in samenwerking met het Emma Kinderziekenhuis een symposium over wetenschap binnen de kinderbrandwondenzorg in Cineworld Beverwijk. Het programma omvatte alle aspecten van de zorg voor kinderen met brandwonden, van preventie, diagnose en (innovaties in) behandelingen tot nazorg en groei en ontwikkeling. Het symposium werd bezocht door zo'n 80 belangstellenden.

Naast deze (mede) in ons eigen land georganiseerde congressen leverden diverse BWC-onderzoekers ook een bijdrage aan congressen in het buitenland. Zo bezocht prof. dr. Paul van Zijl het International Society for Burn Injuries (ISBI)-congres. Hier gaf hij voor een publiek van honderden brandwondenzorgcollega's vanuit de hele wereld meerdere lezingen over onze expertises, ervaringen en bevindingen uit brandwondenonderzoek. Onder andere het landelijke uitkomst- en registratieproject BORN (zie eerder) en de upgrade van de litteken-evaluatieschaal POSAS 3.0 kwamen aan bod. Prof. dr. Esther Middelkoop organiseerde als faculty member mede het eerste internationale congres

van de Global Scar Society in oktober in Shanghai. Zij gaf daar onder andere een lezing over de historie van het onderzoek naar tissue engineering van huid (zie Denovoskin, eerder genoemd) en een overzicht van littekenonderzoek en -behandeling in Europa.



6. Samenwerking

Het RKZ maakt onderdeel uit van het [Zorg van de Zaak Netwerk](#), een breed netwerk van organisaties op het gebied van bedrijfsgezondheidszorg.

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.

Het RKZ werkt samen met de Stichting Artsenlaboratorium en Trombosedienst (**Starlet DC**) in Alkmaar. Starlet DC verzorgt de bloedafname bij de patiënten van de medisch specialisten, huisartsen en trombosedienst.

De **Parnassia Groep** neemt bij het RKZ laboratoriumdiagnostiek af bij klinische en ambulante cliënten van de Parnassia Groep in de regio Noord-Holland Noord.

Vaccinatiepunt Beverwijk is gevestigd in het Rode Kruis Ziekenhuis en is de locatie voor vaccinaties en reizigersadvies.

Het RKZ verhuurt een ruimte aan de **Dienst-apotheek Midden-Kennemerland** voor spoedeisende medicatie buiten kantooruren.

Het RKZ heeft een samenwerkingsovereenkomst met **Uitvaartzorg IJmond**, waarbij binnen 4 uur overleden patiënten worden 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 houder van 10% van het geplaatste kapitaal van de vennootschap.

NWZ/RKZ Kliniek Borstkankerzorg. In november 2016 heeft het RKZ een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Noordwest Ziekenhuisgroep voor het opzetten van een kliniek voor Borstkankerzorg.

Saskia Groot Huid- en Oedeemtherapie beschikt over twee professionele en goed bereikbare praktijkruimten (Castricum en RKZ te Beverwijk). Op 1 juni 2018 zijn alle praktijkvestigingen en -verplichtingen overgenomen door Dermacura.

Het **Centrum voor Lipoeedeem** is opgericht door Leon Plusjé, dermatoloog verbonden aan het Rode Kruis ziekenhuis te Beverwijk 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. Het RKZ heeft een Service Level Agreement met Hanssen Footcare afgesloten.

Podotherapie Beverwijk is gevestigd in het RKZ.

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

Het RKZ, de Huisartsenvereniging Midden-Kennemerland, ViVa! Zorggroep, Heliomare en Dijk en Duin werken in **Alliantie/Zorggroep IJmond 3.0** samen op het gebied van ketenzorg.

We werken samen met de **Stichting Vrijwilligers Rode Kruis Ziekenhuis** (SVRKZ).

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 in Noord-Afghanistan, maritieme operaties in de Middellandse Zee, nabij Noord-Afrika en het Midden-Oosten, anti-piraterij voor de kust van Somalië en missies in Irak.

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.

Ra-Medical heeft expertise op het gebied van (morbide) obesitas. Ra-Medical biedt patiënten op dit vlak onder meer voorlichting, advisering en nazorg, respectievelijk voor- en na-bariatrische interventies. Het RKZ voert de bariatrische interventie uit, Ra-Medical verzorgt de screenings-

procedure, de begeleiding van het voortraject (intake / screening / voorlichting) en het nazorgtraject.

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 is er een overeenkomst met het IKNL Trialbureau.

In Midden-Kennemerland hebben meerdere zorgverleners, (para)medici en specialisten zich verenigd voor de behandeling van patiënten met chronische pijn. Heliomare, Rode Kruis Ziekenhuis, Huisartsenvereniging Midden Kennemerland en het samenwerkingsverband 'Pijnpatiënten-naareenstem' zijn verbonden aan het **Pijnnetwerk Noord-Holland.**

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

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

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

De huisartsen uit de regio werken samen in de **Stichting Huisartsenpost Midden-Kennemerland.** Deze 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.

In de **Vereniging Samenwerkende Brandwonden-centra Nederland** werken de drie centra en de brandwondenstichting samen 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. Bij overbezetting bij één van de leden van het regionetwerk, vindt primair overplaatsing binnen het netwerk plaats.

AMC/Rode Kruis Ziekenhuis/VUmc werken samen ten behoeve van kinderen met brandwonden en IC-indicatie.

Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) / Bestuurlijk Overleg Acute Zorg (BOAZ) / Netwerk Acute Zorg Noodwest. 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, bestaat er een tweede SEH-afdeling op het terrein van **Tata Steel**. Deze staat bekend als ‘de verbandkamer’ en wordt 24 uur per dag bemand door verpleegkundigen van de SEH uit het RKZ.

Esther Middelkoop heeft een **Bijzondere Leerstoel Huidregeneratie en Wondgenezing**, waarbij zij als bijzonder hoogleraar werkzaam is bij VUmc en daar onderwijs geeft en onderzoek verricht in het vakgebied Huidregeneratie en Wondgenezing.

Paul van Zijl is door de Nederlandse Brandwonden Stichting benoemd tot Bijzonder Hoogleraar Brandwondengeneeskunde en heeft bij VUmc de **Bijzondere Leerstoel Brandwondengeneeskunde** op de afdeling plastische, reconstructieve en handchirurgie.

VUmc 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 VUmc.

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 Rode Kruis Ziekenhuis** 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 probeert de gezondheid van inwoners van de regio te bevorderen.

GHOR Kennemerland is onderdeel van GGD Noord-Holland. GHOR staat voor Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio, 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.

Samenwerking met verwijzers

In de zomer van 2018 hebben we een tevredenheidsenquête uitgezet onder 65 huisartspraktijken in onze regio Midden-Kennemerland. In de enquête werden aspecten uitgevraagd per specialisme: medische deskundigheid, bereidheid tot samenwerking, informatievoorziening, logistiek en organisatie, patiëntvriendelijkheid en totale indruk. Dit werd aangevuld met een aantal algemene vragen: verbeter suggesties, nascholing en complimenten. De resultaten van de enquête zijn gepresenteerd op de Kennemer Convergence in november 2018. Alle medisch managers hebben de scores en verbeter suggesties per vakgroep ontvangen. Ook tijdens bezoeken aan huisartsenpraktijken hebben we informatie opgehaald. Dit gebeurde tijdens het 1ste en 2e lijnoverleg en tijdens overleg met het bestuur van HV-MK. Dit alles heeft geresulteerd in concrete acties en voorstellen voor 2019 met betrekking tot communicatie, ZorgDomein, nascholing, 1,5 lijnszorg en samenwerking.

Het RKZ heeft verder diverse samenwerkingen op het gebied van:

- **Chirurgie** - samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep;
- **Medische Microbiologie** - samenwerking met Spaarne Gasthuis / Streeklaboratorium Haarlem;
- **Interventie Radiologie** - samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep;
- **Mond-, Kaak- en Aangezichtschirurgie** - samenwerking met Spaarne Gasthuis;
- **Neurochirurgie** - samenwerking met MC Groep Slotervaart (tot faillissement 2018);
- **Nucleaire Geneeskunde** - samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep;
- **Oogheelkunde** - RKZ / Eyescan;
- **Orgaandonatie** - samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep;
- **Pathologie** - samenwerking met Spaarne Gasthuis;
- **Pijngeneeskunde** - samenwerking met Waterland / West Friesland;
- **Plastische Chirurgie** - samenwerking met het Spaarne Gasthuis en Blooming Plastische Chirurgie;
- **Psychiatrie** - samenwerking met Spaarne Gasthuis en Waterland / West Friesland voor avond, nacht, weekenddiensten;
- **Revalidatie** - samenwerking met Heliomare, Viva! Zorggroep en Zorgbalans;
- **Urologie** - samenwerking met Spaarne Gasthuis;
- **Klinische chemie** - 1e lijns labdiagnostiek en trombosezorg met Starlet-DC in Alkmaar.

Geboortezorg nieuwe stijl



In 2017 ging in ons ziekenhuis de coöperatie Integrale Geboortezorg Midden Kennemerland van start. Onze regio was daarmee één van de zes koploperregio's met geboortezorg 'nieuwe stijl'. Nóg betere afstemming tussen alle deskundigen, nóg betere samenwerking en -waar nodig- één gezamenlijk zorgpad.

De Integrale Geboortezorg Organisatie (IGO) Geboortezorg Midden Kennemerland (hierna Geboortezorg MKL) zet zich in om de kwaliteit van de geboortezorg in de regio nog verder te vergroten. Dat gebeurt door te bewerkstelligen dat op het juiste moment, de juiste zorg door de juiste zorgprofessional gegeven wordt. Dit heeft geleid tot het herschikken van taken en daarmee ook tot aanpassing van de inzet van financiële middelen.

Ook hanteert Geboortezorg MKL een integraal tarief. Dit betekent dat niet meer door de afzonderlijke partijen separaat contracten zijn afgesloten met de diverse zorgverzekeraars, maar in plaats daarvan is er een integraal contract tussen de nieuwe coöperatie geboortezorg en de zorgverzekeraars. Het samenwerkingsverband als geheel bepaalt zelf de inrichting van het zorgproces, de taakverdeling, bestemming van de financiële middelen en daarmee de onderlinge verdeling.

Geboortezorg MKL bestaat uit de Coöperatie van Verloskundigenpraktijken Midden Kennemerland U.A. (1e lijns coöperatie), waarin vertegenwoordigd waren de verloskundigenpraktijken Heemskerk, Velsbroek e/o, Ijmuiden, Uitgeest/Akersloot, Castricum en het Rode Kruis Ziekenhuis met 2e lijns geboortezorg, gynaecologen en klinisch verloskundigen en RKZ Kraamzorg.

Geboortezorg MKL staat voor optimale zorg in de regio en richt zich op kwaliteitsverbetering en innovatie. In 2018 vond een symposium plaats over Autonomie: hoe ligt de balans tussen de autonomie van de client en de vakkennis van de zorgprofessional. Er is aandacht voor samenwerking tussen verschillende betrokkenen en rondom verschillende onderwerpen: kan het beter, en hoe dan? Mede dankzij de samenwerking binnen Geboortezorg MKL worden mooie projecten mogelijk, zoals de CTG voor de zwangere vrouw thuis of in de wijk.

Minister Bruins was voor een werkbezoek in juni 2018 bij de Integrale Geboortezorg Organisaties in Breda. Gynaecoloog en voorzitter van Geboortezorg MKL, Gabriela Dias Pereira, vertelde toen over de toekomstvisie voor de geboortezorg in Nederland namens alle IGO's.

De zorgverzekeraars zijn enthousiast over de nieuwe samenwerkingsorganisatie en geven hun medewerking en steun aan de organisatie. Een mooie opsteker voor het RKZ.

RKZ RodeKruisZH @RodeKruisZH · 19 dec. 2018
Daar issie weer; onze enige echte huispianist meneer Van Tilburg! Hij weet al vele jaren de muzikale harten van onze patiënten, bezoekers en collega's te stelen met zijn kerstklanken. Net zoals vanmiddag! #gezelligheid #muziekinhetatrium #trotsopRKZ

RKZ RodeKruisZH @RodeKruisZH · 26 dec. 2018
Alle kerstbaby's die op Eerste en Tweede Kerstdag geboren worden in het RKZ, krijgen van de kraamafdeling een heerlijk paar kerstsokjes om de eerste feestdagen lekker warm door te brengen. #trotsopRKZ #kerst

RKZ RodeKruisZH @RodeKruisZH · 31 dec. 2018
Het RKZ wenst iedereen een gelukkig nieuwjaar! De patiënten genieten van een speciaal samengesteld menu van de keuken. Smullen maar! #gelukkignieuwjaar #trotsopRKZ

#trotsoprkz

7. Verslag raad van commissarissen

7.1 VOORWOORD

Het jaar 2018 is, zoals ook eerdere jaren, met een positief resultaat en gevoel afgesloten. Het resultaat is behaald dankzij de toewijding van alle medewerkers en vrijwilligers van het Rode Kruis Ziekenhuis. Hierbij was 2018 een lastig jaar vanwege de tekorten op de arbeidsmarkt, een hardnekkige griepgolf die patiënten en medewerkers trof en onzekerheid over de renovatie van het gebouw.

Onze prestaties zijn terug te zien in de waardering van externe onderzoeken. De redacties van Elsevier en Algemeen Dagblad plaatsten ons weer in de bovenste regionen van hun waarderingslijsten. We kregen maar liefst een 10 voor onze financiële prestaties in het jaarlijks onderzoek van BDO Nederland naar de financiële presentaties van de Nederlandse ziekenhuizen. Dat is natuurlijk een prachtig cijfer, maar het schept ook een uitdaging voor de komende jaren om dit cijfer op dit niveau vast te houden. Geen cijfer, maar wel een prestatie om trots op te zijn, is het behalen van de norm van ISO 9001:2015 en NTA 8009:2014. De Raad van Commissarissen dankt iedereen voor de inzet waarmee dit keurmerk voor veiligheid is behaald.

De Raad van Commissarissen heeft doorlopend aandacht voor kwaliteit en veiligheid, patiënt-beleving en efficiëntieverbeteringen. Ook de patiënttevredenheid wordt continu gemeten. De resultaten worden geanalyseerd en gedeeld met alle betrokkenen. Zo luisteren wij naar onze patiënten, horen wij wat zij als positief ervaren en wat er in het ziekenhuis in hun beleving kan verbeteren. Dit heeft geleid tot stijgende NPS-scores en een mooie waardering op Zorgkaart Nederland.

Met de inbreng van onze patiënten en vele andere belanghebbenden is een Strategisch plan opgesteld. Wij zijn een aantrekkelijk regionaal ziekenhuis met bovenregionale specialistische zorg voor met name brandwonden, huid en littekens, vrouw-moeder-kind zorg, hand- en polschirurgie en obesitas. Daarbij blijven alle afdelingen de kwaliteit en efficiëntie voortdurend verbeteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld door standaardisatie van zorg en ondersteunende processen, aan de hand van de programma's LEAN en SixSigma en door toepassing van nieuwe technologieën zoals de BeterDichtbij-app. Of bijvoorbeeld de ontwikkeling waarbij patiënten met chronische COPD thuis via een tablet hun klachten bijhouden. Verslechtert hun situatie? Dan neemt de longverpleegkundige van Viva! Thuiszorg via beeldbellen contact met ze op of de verpleegkundige komt op huisbezoek. Zo nodig wordt ook de hulp van de longverpleegkundige van het Rode Kruis Ziekenhuis ingeschakeld.

Op deze manier kunnen wij onze positie handhaven waarbij wij ook in de toekomst blijven steunen op de bovenal grote inzet van het bestuur, alle medewerkers en de vrijwilligers van het Rode Kruis Ziekenhuis / Brandwondencentrum Beverwijk.

Sinds 2015 maakt het Rode Kruis Ziekenhuis deel uit van Zorg van de Zaak en is daarmee een onderdeel van een grote keten van verschillende zorgondernemingen. De samenwerking met Zorg van de Zaak is een voortdurend punt van aandacht en volop in ontwikkeling. Het kunnen samenwerken met de diverse zorgondernemingen van het netwerk levert voordelen op en draagt bovendien bij aan de stabiliteit van de organisatie. Dit laatste is mede te danken aan de sterke betrokkenheid van de initiatiefnemer en grootaandeelhouder van Zorg van de Zaak netwerk.

Renovatie of nieuwbouw

Samen met Siemens Healthineers en de Gemeente Beverwijk zijn in 2017 onderzoeken gestart naar nieuwbouwmogelijkheden binnen de grenzen van Beverwijk. In 2018 zijn deze onderzoeken uitgevoerd en hebben wij moeten concluderen dat het toekomstscenario van nieuwbouw op een andere locatie niet haalbaar is. Er is besloten om het huidige gebouw te renoveren en toekomstbestendig te maken.

We zijn 2018 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 veranderde capaciteitsvraag en zorgpaden, bijvoorbeeld door technologie ondersteunde behandelactiviteiten buiten het ziekenhuis. De Raad van Commissarissen zal met enthousiasme toezien op de uitvoering van deze renovatieplannen.

Inzet

In 2018 heeft de Raad van Commissarissen opnieuw een enorme inzet gezien om van het Rode Kruis Ziekenhuis een nog beter ziekenhuis te maken en om alle patiënten de benodigde zorg en aandacht te geven die nodig zijn om actief en gezond te worden en te blijven. Dank daarvoor aan 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 Rode Kruis Ziekenhuis!

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

7.2 SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur bestond in 2018 uit een eenhoofdige Raad van Bestuur, zijnde de heer prof. dr. J. van den Heuvel, statutair bestuurder. De taak en werkwijze van de Raad van Bestuur ligt vast in de statuten en in het Bestuursreglement. Dit reglement sluit aan op de Zorgbrede Governance Code 2017 en regelt onder andere de wijze van besluitvorming, het voorkomen van belangenverstrengeling en de samenwerking met de Raad van Commissarissen en Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

prof. dr. J. van den Heuvel	Periode 01-01-2018 tot en met 31-12-2018
Geslacht	Man
Geboortejahr	1955
Functie	Voorzitter Raad van Bestuur
Lid Hoofddirectie	Zorg van de Zaak Netwerk B.V.
Hoofd- / Nevenfuncties	Nevenfuncties: • Bestuurslid Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland • Bestuurslid Dialysecentrum Beverwijk • Bestuurslid Stichting Streeklaboratorium voor de Volksgezondheid Kennemerland • Bestuurslid Stichting Digitale Snelweg Kennemerland • Voorzitter Raad van Commissarissen OWM CentraMed B.A. • Programmadirecteur MBA Healthcare Management, Amsterdam Business School / UvA • Lid Raad van Toezicht Raad voor Accreditatie

7.3 SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen bestond in 2018 uit vijf personen.

drs. R. Becker MBA	Benoemd: 04-08-2014 Tweede termijn
Geslacht	Man
Geboortejaar	1965
Functie	Voorzitter Raad van Commissarissen Lid Remuneratie Adviescommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	Functies: • Voorzitter Raad van Commissarissen Zorg van de Zaak Netwerk B.V. • Voorzitter Bestuur Stichting Aflatoun • Vice Voorzitter Raad van Toezicht Autoriteit Financiële Markten • Lid Raad van Toezicht UvA
Aandachtsgebied	Strategie / Bedrijfseconomisch
Bezoldiging	€ 20.000,- exclusief BTW

mr. dr. R.J. de Folter	Benoemd: 12-06-2012 Tweede termijn
Geslacht	Man
Geboortejaar	1952
Functie	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Lid Auditcommissie Lid Kwaliteitscommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	Hoofdfunctie: • Directeur Eigenaar DE FOLTER Holding B.V., Advies & Interimmanagement Nevenfuncties: • Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein, gemeente Alblaserdam • Voorzitter Raad van Toezicht GAZO Amsterdam
Aandachtsgebied	Juridisch
Bezoldiging	€ 15.000,- exclusief BTW

em. prof. dr. R.W. Kreis	Benoemd: 11-08-2015 Eerste termijn
Geslacht	Man
Geboortejaar	1944
Functie	Lid Raad van Commissarissen Voorzitter Kwaliteitscommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	Hoofdfunctie: • Directeur Kreismediconsultancy B.V. Nevenfuncties: • Senior Editor tijdschrift Burns • Voorzitter Stichting Brandwonden Research Instituut • Ad hoc consulent Nederlands Forensisch Instituut
Aandachtsgebied	Medisch / Zorginhoudelijk / Kwaliteit van Zorg
Bezoldiging	€ 15.000,- exclusief BTW

G.C van de Logt RA	Benoemd: 30-05-2016 Eerste termijn
Geslacht	Man
Geboortejaar	1961
Functie	Lid Raad van Commissarissen Voorzitter Auditcommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	Hoofdfunctie: • Voorzitter Raad van Bestuur Livio t/m 31-01-2018 • Lid Raad van Bestuur Careyn vanaf 01-02-2018 Nevenfuncties: • Lid Onderwijs Adviesraad Hogeschool Arnhem / Nijmegen • Lid Raad van Toezicht Stichting Saltro tm 31-01-2018 • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting MEE Samen
Aandachtsgebied	Financieel
Bezoldiging	€ 15.000,- exclusief BTW

S. Stolte	Benoemd: 01-01-2017
	Eerste termijn
Geslacht	Vrouw
Geboortejaar	1952
Functie	Lid Raad van Commissarissen Lid Kwaliteitscommissie Voorzitter Remuneratie Adviescommissie
Hoofd- / Nevenfuncties	Hoofdfunctie: • Voorzitter College van Bestuur Hotelschool Den Haag • CEO Dennick BV Nevenfuncties: • Voorzitter Raad van Toezicht Cool; theater, kunst en cultuurcentrum • Voorzitter Raad van Advies Quality Lodges & Restaurants • Lid Bestuur DNHK - Duits Nederlandse Handelskamer • Lid Raad van Commissarissen The Hague & Partners (Marketing, Convention & Business Agency)
Aandachtsgebied	HRM, Kwaliteit, Hospitality
Bezoldiging	€ 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.

7.4 VERGADERINGEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen heeft in 2018 zes keer met de Raad van Bestuur vergaderd, in vijf reguliere vergaderingen en een Themabijeenkomst. Verder zijn er - samen met de Raad van Bestuur - twee vergaderingen geweest met de Ondernemingsraad, één met de Cliëntenraad en vier met het Bestuur van de Medische Staf.

De Auditcommissie heeft vier keer vergaderd, waarbij onder meer de financiële performance van het ziekenhuis, (productie)afspraken met de zorg-verzekeraars, de Jaarrekening 2017, het Treasury Statuut, de migratie van SAP naar AFAS en de fiscale aandachtspunten aan de orde zijn geweest.

In de Kwaliteitscommissie waren in de drie vergaderingen de belangrijkste onderwerpen: de bezoeken (en bevindingen) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de stand van zaken rondom gemelde klachten, calamiteiten en tuchtzaken, Net Promotor Scores, het behalen van de certificering van ISO 9001:2015 en de resultaten van de externe ISO Audits. Uiteraard hadden de aanscherping van de AVG en de daaruit voortvloeiende privacyrichtlijnen eveneens frequent de aandacht.

De Remuneratie Adviescommissie heeft in 2018 twee keer vergaderd. In die vergaderingen is onder meer gesproken over het HRM-beleid inclusief werkdruk, verzuim- en generatiebeleid, de teamscans in het kader van Medewerkerstevredenheid, het interim management, de afbouw van de uitvoeringsregeling Wet normering topinkomens (WNT), de beoordeling van de voorzitter van de Raad van Bestuur door middel van een 360 graden Feedback en toetsing op basis van de vastgestelde KPI's.

Daarnaast heeft in april 2018 en onder begeleiding van een onafhankelijke externe auditor de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen over verslagjaar 2017 plaatsgevonden.

In het kader van de Permanente Educatie van de Raad van Commissarissen is een interessante lezing over de gevolgen van de aanscherping van de AVG gehouden.

In aanwezigheid van Accountant Deloitte is op 15 mei 2018 de Jaarrekening 2017 en het Jaarverslag 2017 besproken met de Auditcommissie, waarna de Raad van Commissarissen deze heeft goedgekeurd in zijn vergadering van 22 mei 2018. Op 29 mei 2018 heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ingestemd met de Jaarrekening 2017 en het Jaarverslag 2017.

De Auditcommissie heeft in haar vergadering van 27 november 2018 een positief advies gegeven om het Jaarplan 2019 goed te keuren. In de vergadering van 11 december 2018 heeft de Raad van Commissarissen het Jaarplan 2019 goedgekeurd en de Begroting 2019, inclusief Investeringsomvang, besproken en onder voorwaarden goedgekeurd. Op 20 december 2018 heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ingestemd met het Jaarplan 2019 en de Begroting 2019.

7.5 KERNTHEMA'S

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

Financiële performance van het ziekenhuis; zoals het afstemmen van de capaciteit op de bezetting en personele kosten, het verder effectueren van inkoopbesparingen en efficiëntiemaatregelen, het resultaatgericht managen door het consequent

toepassen van de PDCA-cyclus en een structurele verbetering van de afdeling A&C.

Kwaliteit van Zorg; in het bijzonder de aandachtspunten vanuit Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de borging van deze aandachtspunten in het dagelijks handelen, de monitoring van de diverse prestatie-indicatoren, de patiënttevredenheid, het behalen van het ISO 9001:2015 certificaat en de privacy richtlijnen.

Bedrijfsvoering; met name de medewerkers-ttevredenheid via een teamscan, duurzame inzetbaarheid van personeel via een Generatie-beleid, LEAN-werkwijze gericht op een continue verbetering van patiëntgerichte en efficiënte werkprocessen, Six Sigma Orange, Green en Black Belt ten behoeve van verbeter- en verander-management en het inbedden van de Kernwaarden.

Governance van Bestuur en Toezicht; dat onder andere tot uiting komt in het besluit tot het werven van een tweede Bestuurder (zie 7.6, Verantwoord Toezicht). Tevens is er aandacht voor een juiste invulling van de rollen van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders.

7.6 BESLUITEN

In 2018 zijn door de Raad van Commissarissen onder meer de volgende onderwerpen goedgekeurd:

- Jaarverslag 2017;
- Jaarrekening 2017;
- Kaderbrief 2019;
- Strategienota 2018-2022;
- Herziening Treasury Statuut;
- Bezoldiging Raad van Bestuur / Raad van Commissarissen, klasse indeling WNT;
- Procedure, planning en profiel werving tweede Bestuurder;

- Jaarplan 2019;
- Begroting 2019.

7.7 ZORGBREDE GOVERNANCE CODE - NORMEN VOOR GOED BESTUUR

Rode Kruis Ziekenhuis B.V. onderschrijft volledig het belang van een goede Corporate Governance en gebruikt de Zorgbrede Governance Code 2017 daarbij als leidraad en past de zeven basisprincipes van de 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.

2 - Waarden en normen

Het Rode Kruis Ziekenhuis heeft sinds enkele jaren 5 kernwaarden omarmd, 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. Met behulp van de waardenmeetlat worden processen, gedrag, beleid, producten en dergelijke getoetst aan de kernwaarden. Er wordt gestreefd naar een open aanspreekcultuur onder alle medewerkers.

3 - Invloed belanghebbenden

Voor de besluitvorming wordt 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 worden getoetst.

5 - Goed Bestuur

De formele besluitvorming door de Raad van Bestuur werd in 2018 voorbereid door de Bestuurs-secretaris 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 Managementteam. 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 ter instemming aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, met daarin de stemgerechtigde Medisch Specialisten en de Grootaandeelhouder.

De besluitvorming in de Raad van Commissarissen is transparant en bewaakt de ‘checks and balances’ bij de monitoring en het voorkomen van belangen-verstrengeling.

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 de raad als orgaan evenwichtig is samengesteld. De Cliëntenraad, het Bestuur van de Medische Staf en de Ondernemingsraad hebben bij een vacature een voordrachtsrecht.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur is ook lid van de Hoofddirectie Zorg van de Zaak Netwerk. De Voorzitter van de Raad van Commissarissen van Rode Kruis Ziekenhuis B.V. is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Zorg van de Zaak Netwerk. Hiermee is er een linking pin tussen beide organisaties.

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 2018 is de Algemene Vergadering van Aandeelhouders twee keer bijeen geweest voor de instemming met het Jaarverslag 2017, de Jaarrekening 2017, het Jaarplan 2019, de Begroting 2019, de Evaluatie van het Governance model, de profielschets, procedurebeschrijving en planning voor de werving van een tweede Bestuurder en een aanpassing van de benoemingstermijnen van de leden van de Raad van Commissarissen.

7 - Continue ontwikkeling

De Raad van Commissarissen evalueert het eigen functioneren en toezicht jaarlijks. Daarnaast is er jaarlijks 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 2017 wordt op de website van het Rode Kruis Ziekenhuis gepubliceerd.

7.8 BEZOLDIGING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Voor hun activiteiten hebben de leden van de Raad van Commissarissen in 2018 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 2018 maximaal € 20.000,- per jaar voor de Voorzitter van de Raad van Commissarissen en voor de overige leden van de Raad van Commissarissen maximaal € 15.000,- per jaar, ongeacht het aantal commissies. Reiskosten worden vergoed tegen € 0,30 per kilometer. In 2018 is conform de EU-wetgeving 21% BTW over het vacatiegeld geheven.

BIJLAGEN

Verslag medezeggenschap

De medezeggenschap in het Rode Kruis Ziekenhuis is vormgegeven via de cliëntenraad, de ondernemingsraad (OR) en de verpleegkundige adviesraad (VAR). De positie van de eerste twee adviesraden is wettelijk geregeld (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en Wet op de ondernemingsraden) en ligt ook vast in de statuten van Rode Kruis Ziekenhuis BV. De VAR heeft zijn positie vastgelegd via een reglement.

Cliëntenraad

Voorwoord

Achter de schermen: de voltallige Cliëntenraad was op bezoek bij de afdelingen Radiologie, Moeder en Kind en de OK. Tijdens de rondleidingen beseften we wat er achter de schermen gebeurt en hoe indrukwekkend het is wat daar allemaal gaande is. Medewerkers die, welke functie zij ook hebben, collegialiteit en positivisme uitstralen. De mate van toegankelijkheid en openheid van zaken hebben wij zeer op prijs gesteld.

Complimenten voor allen die zich inzetten en het Rode Kruis Ziekenhuis een warm hart toedragen.

Dick van Veen
(voorzitter)

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 2018 onderling vijf vergaderingen gehad en vier keer vergaderd met de Raad van Bestuur. Ter bevordering van de communicatie hebben er vijf koffiegesprekken met de RvB plaatsgevonden. Ook is er overleg geweest met de Medische Staf en de OR. Jaarlijks vindt overleg plaats met de Raad van Commissarissen.

Saskia Brummelkamp is ambtelijk secretaris van de RvB 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. Zij overleggen 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 betreft adviezen op verschillende terreinen, die alle te maken hebben met het Rode Kruis Ziekenhuis of patiënten ervan.

Geleverde adviezen 2018

- Procedure Investeringsbegroting 2018;
- BeterDichtbij-app;
- Milieujaarplan, milieumeerjarenplan 2018-2022;
- Aanpassen Functiebenaming naar Klachtenfunctionaris;
- Convenant en Samenwerkingsovereenkomst IJmond 3.0;
- Zorgassistenten;
- Strategienota 2018-2022;
- Kaderbrief 2019;
- PvA Legal2Practice;
- Pilot helpenden;
- Verzuimbeleid 2018;
- Regionaal Antistollingscentrum / Samenwerking Trombosediensten;
- Aanpassen werktijden receptiemedewerkers;
- Jaarplan 2019;
- Begroting 2019;
- Generatiebeleid;
- CompaZ enquête herhalen;
- WEC Huidcentrum;
- Functionarisgegevensbescherming via Legal2Practice;

- Maatregelen voor verwijderen obstakels vluchtwegen (hier is nog geen definitief besluit over genomen);
- Jaarverslag & Jaarrekening 2017.

Afdelingsbezoeken

Zoals gezegd in ons voorwoord, zijn we in 2018 op bezoek geweest bij de afdelingen Radiologie, Moeder en Kind en de OK. We hebben niet alleen veel geleerd over de afdelingen, maar hebben ook de afdelingen kennis doen maken met de Cliëntenraad.

Aandachtspunten

- Beoordeling door de patiënt; Patiënten worden na hun bezoek aan het ziekenhuis gevraagd een beoordeling te geven aan hun bezoek. Ook de Cliëntenraad kan via deze beoordelingen een beeld krijgen van de ervaring van de patiënt.
- Klachten; De Cliëntenraad streeft naar een goede band met de klachtenfunctionaris. We bestuderen de rapportages en zo nodig bespreken we die met het bestuur.
- Personeel; De Cliëntenraad is ervan overtuigd dat een goede sfeer in het ziekenhuis ook effecten zal hebben op de ervaringen van de patiënt. De Cliëntenraad vraagt dan ook regelmatig naar ontwikkelingen op het personele vlak.
- Financiën; Ook in 2018 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;
OR;
Bestuur Medische Staf;
VAR;
Medisch Ethische Commissie;
Klachtenfunctionaris;
PAAZ;

Jaarverslag Ondernemingsraad 2018

- Onafhankelijke klachtencommissie;
Voorlichtingsavonden en inleidingen;
Financiën;
Symposium RKZ.

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

- Beleidsplan versus visie ziekenhuisorganisatie;
 - Informatiebijeenkomsten en inleidingen specialisten;
 - Veiligheidsronden;
 - Interactie achterban: LSR, Categorale Patiëntenverenigingen;
 - Deelname aan werkgroep medicatieplatform;
 - Deelname aan werkgroep Seniorvriendelijk RKZ;
 - Jaarplan 2020, begroting 2020;
 - Jaarverslag 2018, jaarrekening 2018.

Werkplan 2019
In het jaar 2019 wil de Cliëntenraad zijn betrokkenheid vormgeven door middel van bezoeken aan afdelingen binnen het ziekenhuis, vergelijkbaar met hetgeen de Cliëntenraad in 2018 heeft gedaan. Hieronder is een samenvattend overzicht gegeven van de zaken waarbij de Cliëntenraad in 2019 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;

In 2018 keek onze organisatie vooruit en werd de focus telkens weer verplaatst. Dat past bij deze snel veranderende wereld in en om het ziekenhuis. Aanvankelijk was er het nieuws over de nieuwbouw. Dat heeft inmiddels plaats gemaakt voor uitgebreide en veranderende renovatieplannen met als doel het ziekenhuis toekomstbestendig te maken. Er is een strategienota opgesteld waarin centraal staat hoe we in de toekomst zorg verlenen. Meegroeien

met de tijd en met de behoefte van patiënten, betekent ook een groeiend netwerk met aanbod van gepersonaliseerde-gedigitaliseerde zorg, beginnend bij preventie. Voor medewerkers is ingezet op teambuilding, waarbij goed leiderschap voorop staat. Met een korte enquête is per team vastgesteld waar de schoen knelt en wordt aandacht besteed waar aandacht nodig is.

De samenstelling van de ondernemingsraad was in 2018 als volgt:		Zittingsperiode tot:
Marga Basoglu - Recoveryverpleegkundige (VPK)	Commissie P&O-Arbo, PR	21-03-2021
Jolanda Beekman - Kinder-BWC VPK	Commissie P&O-Arbo	21-03-2021
Kiomi Boone - Zorgassistent	Commissie P&O-Arbo	21-03-2019
Niels Bosman - IC-VPK in opleiding, B6	Commissie Financiën-ICT	21-03-2021
Edwin Both - SEH-VPK - OR-voorzitter	Dagelijks Bestuur-OR	21-03-2019
Janny Brandjes - Helpdesk-FD	Commissie Financiën-ICT	21-03-2021
Everd Hoekstra - Anesthesiemedewerker	Commissie P&O-Arbo, PR	21-03-2021
Lonneke de Jonge - Chirurgie-VPK A5	Commissie P&O-Arbo	21-03-2019
Petra Knibbe - Logopedie-poli KNO	Commissie Financiën-ICT	21-03-2021
Ria Koch - Chirurgie-VPK A5	Commissie P&O-Arbo	21-03-2021
Anita van 't Wout - O&G-VPK - OR-vicevoorzitter	Dagelijks Bestuur-OR	21-03-2021
Gabriela Wallner - Ambtelijk Secretaris OR	Dagelijks Bestuur-OR, PR	

Dagelijks bestuur OR
Anita van 't Wout heeft, na drie jaar OR-voorzitter geweest te zijn, een stap terug gedaan en haar werk voortgezet als (gekozen) vicevoorzitter. Edwin Both heeft het OR-voorzitterschap overgenomen, zonder dat de continuïteit onderbroken is. Dat was mogelijk doordat hij al jaren in de rol van vicevoorzitter voor de OR werkte.

Werkwijze
In 2018 heeft de ondernemingsraad in totaal 41 keer vergaderd. 12 keer heeft een overlegvergadering (OV) met de bestuurder en de manager P&O

plaatsgevonden. De OV vindt plaats op de derde dinsdag van elke maand. Voorafgaand aan de OV heeft er 9 keer informeel overleg plaatsgevonden. Agenda en verslagen van overlegvergaderingen zijn op intranet gepubliceerd. Twee keer per jaar vergadert de ondernemingsraad met de Raad van Commissarissen (RvC). Advies- en instemmingsaanvragen stuurt de bestuurder als voorgenomen besluit en goed gemotiveerd naar de OR. Daarna vormen de OR-leden een beeld en een oordeel. Mocht hiervoor verdieping op vraagstukken nodig zijn, dan komen er sprekers in de vergadering.

Uiteindelijk leidt dit tot een advies aan de bestuurder of tot wel of geen instemming. De bevindingen van de OR, samen met die van de andere adviesgremia, leiden tot een definitief besluit van de bestuurder.

De bevoegdheden van de ondernemingsraad staan beschreven in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De meest belangrijke bevoegdheden van de ondernemingsraad zijn overlegrecht, informatie-recht, adviesrecht en instemmingsrecht. De bestuurder moet bijvoorbeeld de OR om advies vragen over reorganisatie en belangrijke investeringen. Voor het vaststellen, wijzigen of intrekken van regelingen voor medewerkers moet de bestuurder de OR om instemming vragen. Dit betreft arbeids- en rusttijden en vakantieregelingen, alles wat arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim aangaat en ook regelingen op het gebied van aanstellings- en ontslagbeleid.

OR reglement

Met de verkiezingen van 2019 in het vooruitzicht is in 2018 het OR-reglement aangepast aan de behoefte van de OR. Het nieuwe reglement zal vanaf de start met de nieuwe samenstelling van de OR op 26 maart 2019 geldig zijn.

2018

In 2018 heeft de OR in totaal 26 adviezen uitgebracht en 25 keer een instemmingsverzoek behandeld. Onze initiatieven zijn door de bestuurder serieus onderzocht en zijn deels wel, maar ook deels niet overgenomen.

Een advies- en/of instemmingsprocedure duurde in 2018 gemiddeld 4,7 weken. Een traject duurde langer als bij het indienen van de stukken de agenda van de overlegvergadering al was vastgesteld.

Adviesaanvragen:

over de volgende onderwerpen is advies uitgebracht:

- Basisdocument Service Level-Agreement (SLA);
- Parkeerbeleid;
- SLA Pijngeneeskunde RKZ met WLZ & WFG;
- Beter Dichtbij Applicatie;
- Procedure Investeringsbegroting;
- Ruimteproblematiek Poliklinieken;
- Meerjaren Milieuplan;
- Herbenoeming;
- Patiëntenvervoer;
- Reorganisatie OK;
- Plan voor Obstakels op Vluchtwegen;
- Ra-Medical;
- Plan van aanpak Zorgcontractering;
- Prospectieve Risicoanalyse (PRI) functie Helpende;
- Alliantie IJmond 3.0;
- Jaarverslag 2017;
- Vossius Consultancy voor Zorgadministratie;
- Strategienota;
- Kaderbrief;
- Intentieverklaring Regionaal;
- Antistollingscentrum;
- Capaciteitsmanagement op OK met Hotflo;
- Pre-advies generatiebeleid;
- Investeringsprotocol en -spelregels;
- Bouworganisatie;
- Jaarplan 2019;
- Terugdringen Kort Verzuim.

Instemmingsverzoeken

hierop is wel/niet op ingestemd:

- Meerjaren Opleidingsplan & Opleidingsbegroting 2018;
- Werktijden Poli Longen, Cardio en Geriatrie;
- Q3-consult voor IFM;S
- Regeling schaarste op de SEH;
- Functionaris Gegevensbescherming & Informatiebeveiliging;
- Overeenkomst Pijngeneeskunde RKZ met WLZ & WFG;

- Teams & Leiderschap I & II;
- Handvatten Ziekteverzuim & Arbobeleid;
- Actualiseren Functiegebouw;
- Herbenoeming Klachtenfunctionaris;
- Fysio-spreekuur voor medewerkers;
- Regeling schaarste Anesthesiemedewerkers;
- AVG projectplan;
- Werktijdwijziging Zorgassistenten;
- Benoeming Vertrouwenspersonen;
- Pilot Functie Helpende;
- Vernieuwd Verzuimbeleid;
- Werktijdwijziging logistiek medewerkers OK;
- Beleidsplan Aanpak Pesten;
- Pilot werktijd Apothekersassistenten;
- Werktijdwijziging Receptie;
- RKZ-generatiebeleid;
- Vergoeding Bereikbaarheidsdiensten OK;
- Startersbonussen;
- Arbeidsmarkttoeslag voor IC-verpleegkundigen.

Initiatiefvoorstellen

- Opschonen functies naar generiek functiegebouw;
- Oproep tot RKZ-generatiebeleid;
- Reiskostenvergoeding voor medewerkers zonder parkeren;
- Opzetten Interne Verpleegkundige Opleiding.

OR-leden hebben aan de volgende projectgroepen deelgenomen:

- Denktank ontwikkeling ‘beleid pesten’;
- Projectgroep vernieuwd verzuimbeleid;
- Brainstormsessies wel/geen interne verpleegkundige opleiding;
- Projectgroep genieriek functiegebouw.

Verpleegkundige Advies Raad (VAR)

In 2018 zijn we gestart met een ontwikkeling van de VAR als voorbereiding op de toekomst. Voor een sterke verpleegkundige beroepsgroep zal professionele zeggenschap vanuit het verpleegkundig domein meer inhoud moeten krijgen. Daarin heeft de VAR een belangrijke rol. In 2018 heeft de VAR in eerste instantie zijn activiteiten nog gebaseerd op de missie, visie en

doelstellingen die een aantal jaren geleden zijn geformuleerd. In de loop van het jaar hebben we een aanzet gegeven, in samenspraak met het management en RvB, te komen tot een nieuwe koers van de VAR. In de tweede helft van 2018 hebben we ons gericht op het doordenken van een nieuwe missie, visie en doelstellingen.

Samenstelling

De VAR bestaat idealiter uit 6 verpleegkundigen. Door omstandigheden heeft er echter een verloop plaatsgevonden en bestaat de VAR uit drie leden:

Simone Sissing - Coördinator dagbehandeling oncologie D4

Voorzitter

Marloes Vermast - Endoscopieverpleegkundige

Vicevoorzitter

Caroline Stolk - CCU verpleegkundige

Algemeen lid

Het aantrekken van nieuwe VAR-leden heeft de hoogste prioriteit.

Contacten

De VAR heeft op regelmatige basis contacten onderhouden met:

- Raad van Bestuur;
- Manager kliniek;
- OR;
- Cliëntenraad;
- Verpleegkundigen van het RKZ;
- Regionaal/landelijk met collega-VAR's.

Daarnaast heeft strategisch overleg plaatsgevonden met de RvB en Manager kliniek. Verschillende leden hebben structureel deelgenomen aan de projectgroepen BN 2020, VMS, Stuurgroep kwaliteit en veiligheid.

Ontwikkelingen van de VAR

Het RKZ zet in op het versterken van verpleegkundige professionele zeggenschap, met als doel dat verpleegkundigen meer tot hun professionele recht komen, zodat zij steeds betere patiëntenzorg leveren. Bij professionele zeggenschap gaat het om het benutten van verpleegkundige expertise voor zorgbeleid en uitvoering en om het versterken van de verpleegkundige professionaliteit, ofwel empowerment. Aan deze ontwikkeling draagt de VAR sterk bij. Dat vereist dat de VAR zich continu ontwikkelt en specifieke competenties verwerft. Met dit voor ogen is de VAR gestart met een scholingstraject.

Adviesbureau CC zorgadviseurs zal de komende drie jaar de VAR in zijn professionele ontwikkeling ondersteunen. In juli 2018 zijn we gestart met

een tweedaagse training. Eind 2018 is een raam-overeenkomst met CC zorgadviseurs afgesloten. Daarmee wordt de professionele ontwikkeling van de VAR de komende drie jaar planmatig ondersteund.

Voor 2019 heeft de VAR een jaarplan geschreven. Daarin ligt het accent op de professionele ontwikkeling van de VAR, in samenhang met het strategisch motto van het RKZ 'Samen maakt beter'. Dit jaarplan zal onderdeel zijn van het meerjarenplan dat we in 2019 ontwikkelen. In 2018 heeft de VAR zich met de volgende punten bezig gehouden:

- Ontwikkeling van de VAR in het RKZ;
- Deelgenomen aan projectgroep Beroepsprofielen 2020 en daarna deelgenomen aan kernteam;
- Deelgenomen aan stuurgroep Kwaliteit en veiligheid;
- Advies geschreven over databanken die nodig zijn om EBP goed te kunnen gebruiken in het RKZ;
- Een overlegstructuur met manager kliniek en Raad van Bestuur afgesproken;
- Budget afgesproken voor 2019;
- Deelgenomen aan VAR regio-overleggen om de externe netwerken te vergroten;
- Vacature opgesteld om nieuwe VAR leden te werven;
- Meegedacht met de OR en meegeschreven aan het advies initiatievoorstel 'in service-opleiding'.

Adviezen

De VAR heeft in 2018 over de volgende onderwerpen gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht:

6. SEH-verpleegkundigen;
7. Investeringsbegroting;
8. Beter Dichtbij;
15. Verbetertraject Voorschrijven Kliniek;
27. Teams en leiderschap;
28. Bijstelling ziekte- en ARBO-beleid;

35. Vluchtwegen;
38. Functiehuis;
50. Klachtenfunctionaris;
51. Fysiosprekuren medewerkers;
62. Geldelijke vergoeding anesthesiemedewerker;
63. Optimaliseren HiX;
64. Strategienota;
70. Privacywetgeving;
71. Zorgassistenten;
83. Herbenoemingen Klachtencommissie
Individuele Klachten, Ongewenst Gedrag, inclusief Vertrouwenspersonen en Melding Misstanden tot 2020;
94. Pilot Helpende;
95. Verzuimbeleid 2018;
107. Hotflo en OK-planning;
113. Beleid pesten;
114. Uitwerken scenario 2 generatiebeleid;
122. Protocol investeringen;
124. Tijdelijke Organisatiestructuur
Bouworganisatie vanwege renovatie;
128. Jaarplan 2019;
130. Apothekersassistent op de SEH-avonddienst;
138. Generatiebeleid;
139. Toekennen Arbeidsmarkttoeslag voor OK-assistenten;
140. Bereikbaarheidsdienstentoeslag;
141. Herinrichten verpleegafdeling A5, A1, A3 + C3;
152. Terugdringen kortdurend verzuim;
153. Toekennen startbonus verpleegkundige tot SEH-verpleegkundige;
159. Protocol Sociaal Medische Teams (als onderdeel van het verzuimbeleid);
162. Herhalen van de COMPaZ-enquête;
163. Werkwijze Huidcentrum Wond Expertise Centrum (WEC);
164. Toekennen arbeidsmarkttoeslag voor IC-verpleegkundigen;
165. Wijziging aanpak exitgesprekken
 - Meedenken met de OR over het advies initiatievoorstel 'in service-opleiding';
 - Advies over databanken voor EBP.

Medische staf

Voorwoord

De medische staf is een vereniging van alle medisch specialisten en daarmee gelijkgestemde beroepsbeoefenaren die werken in het RKZ. In 2018 waren de belangrijkste punten van de agenda de veiligheidscultuur binnen ons ziekenhuis, regionale samenwerking met de eerstelijns gezondheidsorganisaties, een nieuwe invulling van het systeem Individueel Functioneren van de Medisch Specialist (IFMS) én de invulling van de vacature Medisch Bestuurder.

Verslag 2018

Het afgelopen jaar heeft het BMS (Bestuur Medische Staf) veel aandacht besteed aan de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid. In samenwerking met de RvB, de commissie Kwaliteit en de VAR is een aanzet gemaakt richting een veiligheidscultuur binnen dit ziekenhuis. Het onderwerp Kwaliteit heeft een meer prominente rol gekregen in onze kernstafvergaderingen, waardoor de plenaire kernstaf Kwaliteit een andere invulling heeft gekregen en de voorbereidingen zijn getroffen voor de eerste, geaccrediteerde kwaliteitsavond in het kader van de veiligheidscultuur. Het IFMS heeft in samenwerking met een nieuwe aanbieder een nieuwe invulling gekregen en wordt nu groepsgewijs aangeboden.

De samenwerking met de eerstelijns gezondheidsorganisaties in Beverwijk en omstreken is een belangrijk thema geweest. Met de komst van een relatiebeheerder en een nieuwe invulling van het eerste-tweedelijns overleg, hebben wij de contacten met de eerstelijns gezondheidsaanbieders geïntensiveerd. Tevens hebben er maandelijks gesprekken plaatsgevonden tussen de RvB, het BMS en de huisartsenvereniging Midden-Kennemerland en is er een enquête uitgezet onder alle huisartsen uit de regio.

Het afgelopen jaar is er hard gewerkt aan een gedragen strategiedocument. Wij zetten ons in om in 2019 de pijlers uit dit document vorm te geven. Preventie is één van de pijlers, het BMS heeft een Rookvrij Ziekenhuis hoog in het vaandel staan en

heeft de RvB geadviseerd hier de eerste stappen in te zetten.

Samenstelling Medische Staf

In de Medische Staf zijn alle medisch specialisten vertegenwoordigd en daarmee gelijkgestelde beroepsbeoefenaren zoals de klinisch psychologen en de geestelijke verzorgers die werkzaam zijn in het RKZ. De Medische Staf is een formele vereniging. Alle medisch specialisten in het RKZ zijn lid van de Medische Staf.

De Medische Staf bestaat uit de volgende vakgroepen:

- Anesthesiologie;
- Cardiologie;
- Chirurgie (i.s.m. Noordwest Ziekenhuisgroep);
- Dermatologie;
- Dienst Geestelijke Verzorging;
- Klinische Farmacie;
- Geriatrie;
- Gynaecologie;
- Intensive Care;
- Interne Geneeskunde;
- Mond-, Kaak- en Aangezichtschirurgie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
- Kindergeneeskunde;
- Klinische Chemie;
- Keel-, Neus en Oorheelkunde;
- Longziekten;
- Maag-, Darm- en Leverziekten;
- Medische microbiologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
- Medische psychologie;

- Neurologie;
- Neurochirurgie (i.s.m. het MC Slotervaart);
- Oogheelkunde (i.s.m. Eyescan);
- Orthopedie;
- Pathologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis);
- Plastische chirurgie;
- Psychiatrie;
- Radiologie;
- Revalidatie (i.s.m. Heliomare);
- Reumatologie;
- Spoedeisende Geneeskunde;
- Urologie (i.s.m. het Spaarne Gasthuis).

Samenstelling Bestuur Medische Staf (BMS)

Het bestuur van de Medische Staf (BMS) bestond in 2018 uit de volgende leden:

De heer P.H.A.F. Nagel	Voorzitter & chirurg
Mevrouw N. Vieleers	Vicevoorzitter & intensivist
De heer H.G.I. van Weering	Secretaris, penningmeester & gynaecoloog
De heer dr. H.J. Huijgen	Lid & klinisch chemicus
De heer dr. N.K. Valk	Lid & internist
De heer E.F.G. Kapteijns	Lid & longarts
Mevrouw M.A. Pronk	Beleidsadviseur
Mevrouw D. Walsmit	Secretaresse

Portefeuilles BMS

Elk BMS-lid is verantwoordelijk voor één of meer portefeuilles. In 2018 was de verdeling:

De heer P.H.A.F. Nagel	Strategie, visie, beheer in- en externe contacten, bouwzaken, Huidcentrum;
Mevrouw N. Vieleers	Kwaliteit en Patiëntveiligheid, voorzitter commissie IFMS (Individueel Functioneren Medisch Specialist), afstemming met VMSS (Vereniging Medisch Specialist in Dienstverband);
De heer dr. H.J. Huijgen De heer H.G.I. van Weering De heer dr. N.K. Valk	Financiën, onderhandelingen zorgverzekeraars, bouwzaken; Communicatie, samenwerking 1e lijn, ICT, bouwzaken; Opleiding en Wetenschap, METC (Medisch Ethische Toetsing Commissie), ICT, STAK (Stichting Administratiekantoor);
De heer E.F.G. Kapteijns	Samenwerking 1e lijn, afstemming met de CMSIJ (Coöperatie Medische Specialist IJmond).

Ambitie Vereniging Medische Staf

De vereniging Medische Staf 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 Rode Kruis Ziekenhuis.

De vereniging wil dit doel bereiken door:

- 1. Gevraagd en ongevraagd advies geven en doen van voorstellen aan de Raad van Bestuur (RvB) en Raad van Commissarissen (RvC) van het ziekenhuis;
- 2. Opstellen, bij- en vaststellen van het medisch beleidsplan, inclusief de jaarlijkse prioriteitstelling, met uitzondering van die onderwerpen die de ondernemersbevoegdheden van de leden vrij beroepsbeoefenaren betreffen;
- 3. Waarborgen van de professionele autonomie van de medisch specialisten;
- 4. Bewaken en versterken van de kwaliteit van de medisch specialistische werkzaamheden;
- 5. Bevorderen van de juiste uitvoering van het medisch beleidsplan als geïntegreerd onderdeel van het ziekenhuisbeleidsplan;
- 6. Toezien op naleving van regels van medische ethiek en optimale palliatieve (terminale) zorg;
- 7. Onderhouden van contact met de RvB, RvC, directie Zorg van de Zaak en het ziekenhuis-personeel;
- 8. Coördineren en toetsen van de medisch specialistische werkzaamheden;
- 9. Meewerken aan goede medische registratie en zorgen voor goede verslaglegging van de medisch specialistische werkzaamheden in het ziekenhuis;
- 10. Ontwerpen van normen omtrent de samenstelling van ziektegeschiedenissen en wijze waarop deze worden bijgehouden en bewaard;
- 11. Mede bevorderen van een efficiënte werkwijze in het ziekenhuis;

- 12. Mede bevorderen van begrip omtrent noodzaak van kostenefficiëntie en doelmatigheid in het ziekenhuis;
- 13. Bevorderen van een zo goed mogelijke organisatie in het ziekenhuis rondom de medisch specialistische werkzaamheden c.q. het primaire proces betreffende de functionele aangelegenheden;
- 14. Bevorderen van een goede samenwerking zowel tussen de leden onderling als met de RvB en RvC, alsmede met de daarvoor in aanmerking komende personen en instanties in en buiten het ziekenhuis, zoals de 1e lijn;
- 15. Bevorderen van het collectieve verantwoordelijkheidsbesef van de leden, alsmede van het individuele verantwoordelijkheidsbesef van ieder lid, voor de kwaliteit van de medisch specialistische werkzaamheden;
- 16. Bevorderen van en meewerken aan visitaties door de wetenschappelijke verenigingen;
- 17. Ontwerpen van richtlijnen ten aanzien van onder andere fouten, ongevallen, incidenten, infectiebestrijding, stervensbegeleiding, palliatieve zorg en ethiek, alsmede richtlijnen voor intercollegiale toetsing, voor zover landelijke richtlijnen hiervoor ontbreken;
- 18. Bevorderen van de implementatie van richtlijnen van de wetenschappelijke verenigingen;
- 19. Bevorderen van een goed wetenschappelijk niveau van het werk van ieder lid en daarmee het verhogen van het wetenschappelijk niveau van het werk in het ziekenhuis, onder meer door het houden van klinische conferenties en wetenschappelijke vergaderingen;
- 20. Bevorderen van en het meewerken aan onderwijs en opleiding in het ziekenhuis.

Overlegstructuur

	Frequentie
Bestuur Medische Staf (BMS)	Wekelijks
Raad van Bestuur (RvB)	Tweewekelijks
Raad van Commissarissen (RvC)	Vier keer per jaar
Management Team	Tweewekelijks
Plenaire Kernstaf	Maandelijks
Plenaire Staf Kwaliteit	Tweemaandelijks
Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA)	Vier keer per jaar

Onderwerpen

- Strategienota;
- Interne organisatie / statuten BMS;
- Herijking medisch manager;
- Procedure Soft Signals / Reglement Functioneringsvraag;
- Veiligheidscultuur binnen het ziekenhuis;
- Regionale samenwerking (inclusief eerste lijn);
- Bouw nieuw ziekenhuis / grootschalige renovatie;
- Begroting 2019;
- Kwaliteit en Patiëntveiligheid;
- Governancestructuur;
- Functiebeschrijving medisch manager.

Klachtenrapportage

Klachtenfunctionaris, registratie en verwerking

De Klachtenfunctionaris (KF) assisteert en bemiddelt bij alle klachten die zich in ons ziekenhuis voordoen. In eerste instantie de-escaleert de KF de situatie waar mogelijk. Daarnaast geeft ze informatie over de klachtenprocedure en verleent ze waar nodig bijstand of geeft ze 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.

Cijfers

In 2018 hebben zich 302 mensen gemeld met 325 klachten. 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. In 2018 heeft de klachtenfunctionaris 9 interventies bij calamiteiten gedaan.

Ontwikkelingen

Patiënten kijken via Mijn.RKZ.nl mee in hun dossier. Regelmatig wordt een dossier in zijn geheel opgevraagd, met allerlei vragen en opmerking tot gevolg. Zorgvuldig rapporteren is van belang, te schrijven in de verwachting dat de patiënt meeleest.

Afgelopen jaar werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Patiënten kijken scherp mee hoe we hier mee omgaan. Meerdere malen hebben patiënten zich gemeld om te vernemen wie er in hun dossier heeft gekeken.

Onafhankelijke klachtencommissie

Verslag Onafhankelijke Klachtencommissie voor Cliënten

Dit verslag betreft de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 en gaat over de klachten die in die periode behandeld zijn van patiënten en/of hun vertegenwoordigers.

Bevoegdheden

Op 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Het doel van de wet is om 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 van deze klachtenprocedure is de functie onafhankelijke klachtenfunctionaris ingesteld. Instellingen zijn hierdoor niet langer verplicht een klachtencommissie te hebben. Vooralsnog heeft het RKZ ervoor gekozen om de Klachtencommissie ook onder de nieuwe wet te laten voortbestaan en de klachten te laten behandelen. Op grond hiervan en van de overgangsregeling van de Wkkgz was de Commissie bevoegd tot het behandelen van klachten in de verslagperiode.

Taken

De Commissie beoordeelt of een klacht gegrond is en geeft dit oordeel als advies aan de Raad van Bestuur. De Commissie is ook bevoegd om adviezen van meer algemene aard aan de Raad van Bestuur te geven. Tot slot kan de Commissie het advies aan de klager geven om de klacht voor te leggen aan een andere instantie als er sprake is van een aansprakelijkstelling of een complexe hulpverleningstechnische situatie. De Commissie streeft naar een zo informeel mogelijke wijze van behandeling om klachten zo laagdrempelig mogelijk te behandelen. 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 vier klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers ontvangen. Van de vier ingekomen klachten in 2018, werden drie klachten in behandeling genomen; de vierde hield geen concrete klacht in en werd ter lering voor de lijnorganisatie aan de Raad van Bestuur doorgestuurd. Ook werd een nog lopende klacht uit verslagjaar 2017 afgehandeld.

Beoordeling van klachten

Na ontvangst van een schriftelijke klacht zoekt de Commissie telefonisch contact met de klager. Tijdens het gesprek wordt afgetast wat de klager met zijn klacht wenst te bereiken. In overleg stellen de Commissie en de klager vervolgens vast of de procedure volledig schriftelijk wordt gevolgd, of dat ook een hoorzitting wordt gehouden, naast de schriftelijke uitwisseling van stukken. Een dergelijke zitting heeft in de praktijk bewezen dat vaak een oplossing wordt gevonden als alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan. Deze werkwijze sluit aan bij het streven naar een laagdrempelige afhandeling van klachten.

Inhoud klachten

De schriftelijk ontvangen klachten hadden betrekking op de volgende categorieën:

- Informatieverstreking, communicatie;
- Bejegening;
- Medisch inhoudelijke klachten.

De Commissie heeft zich in 2018 in totaal over twaalf klachtonderdelen gebogen. Negen klachtonderdelen werden ongegrond verklaard, twee gegrond en over één klachtonderdeel werd geen uitspraak gedaan. Uit elke klachtencategorie vermeldt de Commissie enige voorbeelden:

Informatieverstrekking, communicatie

Het informeren van patiënten beslaat een breed gebied. Het is in 2018 voorgekomen dat een patiënt werd overrompeld om akkoord te gaan met een ingreep, zonder dat hierover van tevoren adequate informatie was verstrekt. Een andere patiënt ervoer dat er onvoldoende naar hem geluisterd was. De Commissie heeft voor deze klachten onderzoek uitgevoerd en uitspraken gedaan.

Bejegening

De bejegening van patiënten was in 2018 onderwerp van één klacht: de wijze van bejegening door een arts werd als ongepast ervaren. De arts heeft zich hiervoor geëxcuseerd.

Medisch inhoudelijk

Op medisch inhoudelijk gebied zijn zes klachtonderdelen behandeld. Het betrof onder andere onjuiste diagnosestelling, langdurige behandeltrajecten en eisen van cliënten tot ander of uitgebreider onderzoek. De Commissie heeft voor deze klachtonderdelen onderzoek uitgevoerd en uitspraken gedaan.

Aanbevelingen

De Commissie heeft in 2018 geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid algemene aanbevelingen te doen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening en de zorg in het RKZ. Wel heeft de Commissie een aanbeveling aan de Raad van Bestuur gedaan om een als klacht ingekomen ‘ervaringsverhaal’ te delen met de lijnorganisatie, om eruit te kunnen leren.

Aandachtspunt

Voor de behandelduur van klachten geldt onder de Wkkgz een termijn van zes weken, met een uitloop naar tien weken. De praktijk wees ook in 2018 uit dat deze termijn te kort is. Oorzaak hiervan is onder meer dat de schriftelijke procedure van hoor en wederhoor langdurig kan zijn en dat de planning

van een zitting vaak niet op heel korte termijn lukt. Het heeft de voorkeur van de Commissie om het inhoudelijk correcte en weloverwogen proces vóór snelheid te laten gaan. De behandelduur van de klachten blijft niettemin de aandacht van de Commissie houden.

De Commissie bestond in 2018 uit:

de heer mr. A.J.T. Karskens Voorzitter
mevrouw M. Ruiter-Jakobs
mevrouw drs. E.J.C. Ames
mevrouw E. Bosch
mevrouw drs. A. Goosens
mevrouw mr. S. Siebeling

per oktober 2018 opgevolgd door mevrouw A.J.L. Colijn, ambtelijk secretaris

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, moeten keuzes worden 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.

Het RKZ is sinds 2000 gecertificeerd volgens de Europese ISO 9001-norm. Het RKZ was toen het eerste ziekenhuis dat een kwaliteitssysteem ontwikkelde volgens de wereldwijd erkende ISO 9001-normering. Elk halfjaar wordt een audit uitgevoerd om te beoordelen of aan de eisen wordt voldaan. Sinds 2012 is hieraan de accreditatie voor het veiligheidsmanagementsysteem (VMS) toegevoegd, die ook halfjaarlijks wordt beoordeeld (NTA 8009-2014). In 2018 behaalde het RKZ de normen ISO 9001-2015 en NTA 8009-2014 voor het gehele ziekenhuis.

Het RKZ heeft, naast zes algemene keurmerken, veertien keurmerken van patiëntenverenigingen en tien keurmerken van zorgverzekeraars.

Algemene keurmerken:

- ISO 15189 en ISO 22870 accreditatie voor het klinisch chemisch laboratorium;
- HKZ-certificaat Poliklinische apotheek RKZ;
- GMP-Z voor ziekenhuisapotheek;
- HACCP-certificaat voeding;
- HKZ-certificaat dialyse afdeling;
- ISO 9001-2015 voor het ziekenhuis;
- NTA 8009-2014 voor het ziekenhuis.

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 - brons;
- Smiley voor kraamafdeling - brons;
- Spataderkeurmerk;
- Sterren voor Apneuzorg - vier sterren;
- Stoma Zorgwijzer;
- Urine Stoma Zorgwijzer;
- Vaatkeurmerk;
- Zorg voor borstvoeding.

Keurmerken van 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.

2018 in vogelvlucht!

JANUARI

Vanaf 1 januari 2018 heeft het RKZ een nieuwe huisstijl. Geleidelijk aan voeren we de nieuwe huisstijl door. We maken eerst de bestaande materialen op om verspilling en onnodige kosten te voorkomen.

Het klinisch chemisch laboratorium van het RKZ opent een vijfde prikpost in Heemskerk. Het RKZ heeft daarmee 16 prikposten in de regio.

Op de OK, Verkoever en Holding zijn de nieuwe Philips bewakingsmonitoren en Mindray A7 anesthesietoestellen geplaatst.

Donderdag 4 januari vierde de Dagbehandeling haar 25 jarig jubileum!

Natasja Broertjes, Jack van Abeelen en Rina Koopman werken in het RKZ en ook voor defensie. Zij werden geïnterviewd door het Noordhollands Dagblad over hun werkzaamheden.

'Afscheidsbrief'. Een indrukwekkend begin van het blog van onze geestelijk verzorgers.

Het congres van ScarCon en European Tissue Repair Society 2018 vond plaats in Amsterdam.

Op woensdag 24 januari begon de grootscheepse renovatie van de liften.

Op donderdag 18 januari kregen de eerste RKZ-patiënten met chronische COPD uitleg over de tablets waarmee zij thuis hun klachten gaan bijhouden.



De Halve Marathon van Egmond: op zondag 14 januari deden in 6 teams in totaal 50 collega's mee van het RKZ en Zorg van de Zaak. Iedereen heeft de volle afstand uitgelopen.

Directievoorzitter Jaap van den Heuvel is benoemd tot Bijzonder hoogleraar Healthcare Management aan de Universiteit van Amsterdam.

In de e-healthweek, van 20 t/m 26 januari, kregen e-health activiteiten in de zorg extra aandacht. Ook het RKZ maakt veel gebruik van digitale ondersteuning voor behandeling van onze patiënten.

Per 2020 gaan verpleegkundigen in Nederland werken volgens vastgestelde mbo- en hbo-functie-profielen. Op 1 januari 2018 startte het RKZ met proeftuinen op de verpleegafdelingen A1 en A5.

Voorgelezen worden door een echte gipsdokter. Het kon woensdag 31 januari in de Bibliotheek IJmond Noord. RKZ-gipsverbandmeester Ronald Deij las voor uit Boer Boris en het gebroken been.

FEBRUARI

NHTV maakte tv-portretten van plastisch chirurg Paul van Zuijlen en brandwondenverpleegkundige Emilie Duijn.

Vanaf 8 februari hebben patiënten toegang tot extra onderdelen in hun patiëntendossier.

Het IC-netwerk Noordwest Nederland ondertekende het nieuwe Zorgbeleidsplan voor regionale samenwerking. Tot het netwerk behoren naast het RKZ ook de Noordwest Ziekenhuisgroep, VUMC, Zaans Medisch Centrum en het Ziekenhuis Amstelland.

Pijnconsulenten Esther Rijerse en Inge Bruijn van de APS (acute pijn service) gaven in 2018 meerdere pijnscholing 'invloed op pijn'.

Het RKZ steunt de aangifte in de lopende procedure tegen de vier tabaksproducenten.

MAART

Het refluxteam van het Rode Kruis Ziekenhuis kan door de aanschaf van een nieuw meetinstrument refluxpatiënten helpen van diagnose tot en met de operatie of behandeling.

APRIL



In de maand april organiseerde het RKZ samen met IJmond Bereikbaar een fietschallenge voor alle medewerkers. Maar liefst 277 collega's meldde zich in teams aan voor deze challenge. Met maar liefst 31.367 km is het (fiets)doel ruim gehaald.

Maar liefst 345 infuuspompen werden in april omgezet naar nieuwe B.Braun infuus- en spuitpompen.

MEI

Programma Dag van de Verpleging 2018: woensdag 9 mei.

De Kinderafdeling kreeg van de Readshop Beverwijk ruim 50 kinderboeken waarmee de kinderen op de afdeling (en later thuis) even lekker weg kunnen dromen.

Collega's konden in mei meelopen met de Verwonderd Duin Expeditie 'Gastvrijheid'; een mooie tocht door de natuur van het Nationaal Park Zuid Kennemerland.

1 mei audit klinisch chemisch laboratorium door Raad voor Accreditatie met positieve uitkomst afgesloten

Vrijdag 25 mei wonnen Dafydd Visscher en Claire van de Hövell prijzen op de wetenschappelijke vergadering van de Nederlandse Vereniging voor Plastische Chirurgie.

Vanaf dinsdag 29 mei houdt het Sociaal team Beverwijk een wekelijks inloopspreekuur in het RKZ, in samenwerking met het Sociaal Wijkteam Velsen en het Sociaal team Heemskerk.

Patiënten krijgen vanaf 24 mei 2018 toegang tot extra onderdelen in hun patiëntendossier.

RKZ is actief op Instagram! Je kunt ons volgen via @rodekruisziekenhuis.

Het Rode Kruis Ziekenhuis voldoet aan alle eisen uit de nieuwe richtlijnen voor de intensive care en het nieuwe kwaliteitskader spoedzorg.

JUNI

In brandweerwagens, politieauto's en ambulances vertrokken patiëntjes vrijdag 1 juni met loeiende sirenes uit het RKZ met broertje(s), zusje(s) en ouders/verzorgers naar Artis voor het KinderBeest-Feest 2018.

Op zaterdag 2 juni, de Huidkankerday 2018, konden bezoekers zonder verwijzing 'vreemde plekjes' op de huid laten controleren door RKZ-dermatologen.

Een vertegenwoordiging van de VvAA (vereniging voor medici en studenten) kwam voor de actie #dehelftminder [administratieve druk] op dinsdag 12 juni bij het RKZ op bezoek.

Woensdag 6 juni was de internationale dag van reflectie waarop in ziekenhuizen bewust de vraag wordt gesteld: wat is voor jou belangrijk?

Het RKZ is één van de negen ziekenhuizen die in juni samen 'Het Prostaatkankernetwerk' vormden voor zorg bij oncologische prostaatchirurgie.

In juni lanceerde het nieuwe Alles is gezondheid...-regionetwerk Vitaal IJmond. Dit netwerk maakt onderdeel uit van het samenwerkingsverband Alliantie IJmond. In het RKZ ondertekenden zes organisaties de beloften van het netwerk.

Begin juni ging RKZ-Plastisch Chirurg Paul van Zuijlen samen met collega Matthijs Botman, Anesthesist Jan Brommundt en het team van Dokters van de Wereld op missie naar Tanzania.

Op 20 juni liet minister Bruins van Medische Zorg en Sport zich bijpraten door zes pionierregio's op het gebied van integrale geboortezorg. Namens Geboortezorg Midden Kennemerland hield gynaecoloog Gabriela Dias Pereira een pleidooi voor het verder invoeren van de integrale (financiering van) de geboortezorg in Nederland.

Op 21 juni luidden collega's de zomer in op een veld vol gekleurde zonnebrillen.

Met trots presenteerde patiëntje Nicola het nieuwe BeterBoek. Een educatieve uitgave waarin kinderen worden voorgelicht over ziekenhuisopname.

Na hard werken van het VIPP-team om aan pittige doelstellingen van VWS te voldoen, werd het tijd voor een feestje. De externe audit-partij stelde vast dat is voldaan aan de eerste twee doelen.

23 juni organiseerde het RKZ de jaarlijkse herinneringsbijeenkomst voor ouders van een overleden kind. Tijdens deze intieme bijeenkomst werd stilgestaan bij de kindjes die het afgelopen jaar in het RKZ zijn gestorven tijdens de zwangerschap, kort na de geboorte of in hun jonge levensjaren.

De Afdeling Psychiatrie van het RKZ won wederom een prijs bij de Beste Coschapsverkiezing. En niet alleen de afdeling viel in de prijzen. RKZ-Psychiater Arjen Tromp werd benoemd tot beste onderwijs-ondersteuner 2018. RKZ-Chirurg Gisela Moormann won de tweede prijs voor het beste co-schap Chirurgie.

JULI

Borstkankervereniging Nederland (BVN) beloofde de goede, patiëntgerichte, borstkankerzorg weer met een Roze lintje.

Het nieuwe wifinetwerk werd in juli in gebruik genomen.

Op de SEH is een seniorvriendelijke kamer gebouwd met een prikkelvriendelijke inrichting.

AUGUSTUS

De RKZ-website heeft een compleet nieuwe huisstijl! Neem een kijkje op www.rkz.nl



Op 4 augustus voer RozeinWit mee in de Canal Parade te Amsterdam; de eerste artsenboot op

dit evenement. Het Rode Kruis Ziekenhuis draagt RozeinWit een warm, roze hart toe en is trots op de collega's Karin Pool en Chris Rikers, die mede aan de wieg van de stichting staan.

De Kinderafdeling mocht een mooi geschenk ontvangen van de speeltheek Castricum.

SEPTEMBER

De longartsen en rookstopcoaches van het RKZ willen kinderen bewust maken van de gevolgen van roken. Daarom geven zij informatieve lessen voor kinderen uit groep 8.

Psychiatrisch verpleegkundige Lieke van der Ham heeft het mooie initiatief genomen om het dagprogramma van een (analfabetische) patiënt in pictogrammen uit te drukken.

Het Prostaatkankernetwerk behoort volgens Zilveren Kruis tot de drie beste aanbieders in ons land van prostaatkankeroperaties. Tot dit netwerk behoort ook het RKZ.

'Samen grip op griep'-actie. De griepgolf trof ons hard in 2017. Uitval van personeel, een tekort aan bedden en een (te) hoge werkdruk voor collega's die niet geveld werden door de griep waren de gevolgen. Daarom dit jaar actie!

Goed werkgeverschap is ontzettend belangrijk voor het RKZ. Met Team Thermometer willen we een eerste meting maken over waar we hierin als organisatie staan en waar we kunnen verbeteren.

Het RKZ heeft opnieuw het Vaatkeurmerk en Spataderkeurmerk ontvangen van de Harteraad.

In september 2018 ontvingen we de certificering van ISO 9001:2015 en NTA 8009:2014. Daarmee voldoen we aan belangrijke normen voor veiligheid en kwaliteit. Jaap van den Heuvel, bestuursvoorzitter RKZ: "De afkortingen zeggen waarschijnlijk niet iedereen iets, maar de toekenning betekent veel. Het geeft aan dat we in ons ziekenhuis processen continu verbeteren, dat we heel goed letten op risicobeheersing en veiligheid in ons werk én dat er veel aandacht is voor de wensen en eisen van onze patiënten en de organisaties waarmee we samenwerken."

OKTOBER

In week 40 t/m 41 namen we deel aan een landelijk prevalentieonderzoek ziekenhuisinfecties.

Vanaf 1 oktober kunnen huisartsen hun laboratoriumaanvragen ook via Zorgdomein naar ons toesturen. Een mooie stap in onze samenwerking.

Petra Castricum vertelt in de Bidfood Served over haar functie als souschef bij het RKZ. "Als het om eten draait, zijn verse ingrediënten en knallende presentaties van het allergrootste belang. We eten immers ook met onze ogen."

Zaterdag 1 oktober 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.

Donderdag 4 oktober is Eet Geen Dierendag! Het RKZ doet hier aan mee.

Van de verzekerden van Zorgverzekeraar United-Consumers krijgt het RKZ een 8,4.

Op 25 september kregen we van het Milieu Platform Zorg het Milieuthermometer Zorg Certificaat niveau brons. Dit certificaat is 3 jaar geldig.

In een uitzending van Klokhuis over brandwonden stond David (12) centraal. Hij liep ernstige brandwonden op en werd daarvoor behandeld in het brandwondencentrum in Beverwijk. RKZ-Brandwondenchirurg Annebeth de Vries vertelt in de aflevering hoe een huidtransplantatie in zijn werk gaat.

Onder perfecte weersomstandigheden (droog, zonnig en windstil) is de 10e en tevens laatste Wijckloop succesvol verlopen. Maar liefst 400 lopers hebben aan de Wijckloop meegedaan!

Brandwonden - Om de overlevingskans van patiënten met necrotiserende fasciitis te vergroten wordt gewerkt aan een Fasciitis Centrum Nederland. Dit richt zich op het versnellen van de diagnose door (huis)artsen en het bevorderen van de beste behandeling. Annebeth de Vries - chirurg in het Brandwondencentrum Beverwijk is hier de kartrekker van.

De Heemskerkse Golfclub steunt bij hun 30-jarig jubileum het Kinderbrandwondencentrum met een cheque van maar liefst € 15.000,- euro. Hiermee kunnen we de VR-brillen anschaffen voor kinderen tijdens verbandwissels.

Het RKZ heeft doelstelling A1 van het VIPP (Versnelingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt Professional) binnen de deadline behaald.

Maar liefst een 10 voor het RKZ van BDO Nederland in hun Financiële stresstest ziekenhuizen.

Op 29 oktober werd Nina Hulsbosch geboren, in 2018 de 1000e baby geboren in het RKZ.

We zijn overgeschakeld op de nieuwe Luchtbehandelingskasten (LBK) op het dak!



De VWS-campagne 'Ik Zorg' is een initiatief om meer mensen te werven voor het werk in de zorg. Het RKZ doet hier enthousiast aan mee.

Voor het tweede jaar op rij zijn we als 11e geëindigd in de AD Ziekenhuis Top 100. Het is een compliment aan alle collega's en het zegt veel over de stabiele kwaliteit van onze zorg, naar welke criteria er ook gekeken wordt.

In het RKZ hebben drie keer zoveel medewerkers gebruik gemaakt van de 'griep prik van de zaak' als vorig jaar. De prik is op vrijwillige basis, maar er is wel heel actief campagne voor gevoerd.

NOVEMBER

Op 4 november verstuurde onze collega Paul van Zuijlen een tweet over zijn eerste vuurwerkslachtoffer van 2018. De tweet kreeg veel aandacht en naar aanleiding daarvan schoof Paul aan bij Nieuwsuur.

Op 13 november kwamen wond- en wijkverpleegkundigen uit de regio Beverwijk bij elkaar met het doel de communicatie en samenwerking te versterken.

In november stonden RKZ-recruiters op de banenmarkt in het MC Slotervaart. Met collega's van het Slotervaart-ziekenhuis bespraken zij de werkmogelijkheden binnen het RKZ.

Een Duitse delegatie deed het RKZ aan tijdens een studiereis. De delegatie kwam op bezoek om te leren over de Integrale Geboortezorg Midden Kennemerland.

In Elseviers 'Beste ziekenhuizen'-onderzoek 2018 scoorde het RKZ een bovengemiddeld resultaat ten opzichte van andere ziekenhuizen. Op het onderdeel Veiligste Zorg kwamen we zelfs als één van de winnaars van 2018 uit de bus!

Patiënten geven dagbehandeling oncologie een 9!

Op 22 november opereren plastisch chirurgen Joost Staudt en Kalam Ahmed in het RKZ twee patiënten voor het RTL tv-programma 'verminkt'.

Afgelopen dinsdag bezocht de Cliëntenraad met Erwin van Til het OK-complex en de CSA (Centrale Sterilisatie Afdeling).

Op de terugkomdag voor ex IC-patiënten en hun naasten werd er uitleg gegeven over wat voor impact een IC-opname heeft op je naasten en jezelf.

DECEMBER

Op woensdag 5 december is het weer genieten, dan komt Sinterklaas met zijn pieten. Chef-kok Marcel Schumacher was weer klaar voor de Sint en maakte iets lekkers voor elk kind. En: Sinterklaas bezocht de Kinderafdeling.

Het RKZ ondertekende als een van de eerste instellingen de Green Deal. Afgelopen jaren is hard gewerkt aan het uitvoeren van belangrijke duurzaamheidsmaatregelen. Op 4 december nam Jaap van den Heuvel het bronzen certificaat Milieuthermometer Zorg in ontvangst.

Op het symposium 'Psychosociale zorg voor mensen met brandwonden' gaven medisch pedagogisch hulpverleners van het Kinderbrandwondencentrum Beverwijk een presentatie.

2018 wordt sfeervol uitgeleid met muziek in het Atrium. Een koor, de muziekschool, pianist Joop van Tilburg en bariton Marco Bakker brengen kerstsfeer in het huis.

Een bronzen smiley voor de Kinderafdeling, Kinderdagbehandeling en de Kraamafdeling van het RKZ! Op naar zilver in 2019!

Het RKZ maakt deel uit van het

Colofon

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

Samenstelling, redactie, beeldredactie en eindredactie:
Afdeling Communicatie RKZ
Pasveer TT

Illustraties:
Namen nog te zoeken

Vormgeving en realisatie:

Rode Kruis Ziekenhuis
Vondellaan 13
Postbus 1074
1940 EB Beverwijk

