

JAARVERSLAG 2009

CLIËNTENRAAD
MEANDER MEDISCH CENTRUM



'Koning Klant in Ziekenhuisland'

September 2010

JAARVERSLAG 2009 CLIËNTENRAAD MEANDER MEDISCH CENTRUM

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. De Cliëntenraad en het wettelijk kader	4
3. De Cliëntenraad als adviseur van de Raad van Bestuur	4
4. Andere activiteiten	4
5. De Cliëntenraad nader bekeken	5
5.1 Samenstelling Cliëntenraad	
5.2 Werkwijze Cliëntenraad	
5.3 Het overleg met de Raad van Bestuur	
5.4 Het overleg met de Raad van Toezicht	
5.5 Overige contacten en overleg binnen en buiten het ziekenhuis	
6. Overzicht van de uitgebrachte adviezen, correspondentie en contacten	7
6.1 De adviezen gevraagd door de Raad van Bestuur aan de Cliëntenraad	
6.2 Ongevraagde adviezen van de Cliëntenraad aan de Raad van Bestuur	
6.3 Contacten en correspondentie over overige onderwerpen met de Raad van Bestuur	
6.4 Externe contacten	

1. Inleiding

Ook in 2009 draaide het in het ziekenhuis om degene die - vanwege een of andere aandoening - in het bed ligt of de poli bezoekt. De receptie, de dokter, het lab, de verpleegkundige: zonder de patiënt hebben zij geen bestaansrecht.

Maar daarmee is het nog geen vanzelfsprekendheid dat de geboden zorg, de bejegening of de voorzieningen ook steeds voldoen aan de wensen en behoeften van die patiënt. Zou hij of zij dezelfde aandacht of behandeling kiezen als deze vraag zou worden voorgelegd? Kennen wij eigenlijk die behoeften en wensen voldoende?

Deze vragen staan voor de Cliëntenraad voortdurend op de agenda: wat wil de cliënt, hoe wil hij iets, op welk tijdstip en welke belangen heeft hij of zij? En, wat kan de Cliëntenraad daaraan bijdragen? De Cliëntenraad probeert de groep onbekende zorgvragers een stem te geven en te laten weerklinken in de praktijk van het ziekenhuis. Je 'Koning Klant in Ziekenhuisland' voelen is de titel geweest van het symposium dat de Cliëntenraad in het voorjaar van 2009 heeft gehouden en vertolkt precies wat we bedoelen.

Gegeven de medische problemen van patiënten is het een voortdurende opgave van iedereen die in het ziekenhuis werkzaam is om dat 'koninklijke klantgevoel' te geven. Het is voor de Cliëntenraad een uitdaging om aanhoudend het belang van de patiënt onder de aandacht te brengen van de Raad van Bestuur, onze eerste gesprekspartner.

Als adviseur van de Raad van Bestuur over patiëntenbelangen zijn wij ons bewust van grenzen, schaarste en beperkingen. Vanuit dit vertrekpunt gaan wij voor het optimaal benutten van wat haalbaar is: ten behoeve van de cliënten van ons ziekenhuis, telkens weer. Het nieuwe ziekenhuis zal daar ongetwijfeld aan bijdragen. Maar het gaat om méér.

In onze adviezen met steeds andere onderwerpen leggen wij vast welk cliëntenbelang in het geding is, en hoe wij menen dat daaraan zo goed mogelijk tegemoet gekomen kan worden. De adviezen worden altijd gegeven met het oog op de beste zorg en behandeling van de cliënt, of dat nu een operatie betreft, een goed bed, een smakelijke maaltijd of bijvoorbeeld het op tijd en goed verstrekken van informatie.

Het adviesjaar 2009 stond in het teken van het vertrek van Heimen Hooijer als voorzitter van de Cliëntenraad in december 2009. Heimen heeft jarenlang deelgenomen aan de Cliëntenraad, eerst als lid, daarna als secretaris en tot slot als voorzitter van de Cliëntenraad. Nauwgezet en bevlogen heeft hij gedurende een groot aantal jaren gezicht gegeven aan de Cliëntenraad, met humor, welsprekend en doortastend. De Cliënten raad wenst Heimen overal, met dank voor zijn bijdrage: een gevoel van "koning klant waar ook in het land", en dan vooral buiten het ziekenhuis! Nogmaals dank, Heimen, voor jouw inzet.

Tineke Duijnstee volgt Heimen met ingang van 1 januari 2010 op. In het volgende verslagjaar zullen we daar uiteraard bij stilstaan. De Cliëntenraad wenst Tineke veel succes bij haar taak als voorzitter.

Voor vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit jaarverslag nodigen wij u uit om contact op te nemen met de Cliëntenraad, bereikbaar per mail of per post. Wij nemen altijd contact met u op. Het mailadres is clienraad@meandermc.nl, per brief zijn we bereikbaar Cliëntenraad via Cliëntenraad Meander Medisch Centrum, Postbus 1502, 3800 BM Amersfoort.

In de volgende pagina's is meer over de Cliëntenraad, de adviezen, de activiteiten en de contacten opgenomen.

2. De Cliëntenraad en het wettelijk kader

Op grond van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen heeft de Cliëntenraad tot taak de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen.

Daartoe beschikt de Cliëntenraad over een aantal middelen:

- het gevraagd of ongevraagd advies geven aan de Raad van Bestuur;
- het recht op informatie door medewerkers van het ziekenhuis. Een zorgvuldig advies vraagt om een grondige voorbereiding, op basis van goede informatie: zonder dat zou de Cliëntenraad zijn werk niet kunnen doen;
- het recht op overleg met de Raad van Bestuur (waarover hierna meer);
- het recht op invloed bij de benoeming van een lid van de Raad van Toezicht;
- het recht van enquête: op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen, moet in de statuten van een zorginstelling worden vastgelegd dat aan een orgaan dat de cliënten vertegenwoordigt het enquêterecht toekomt. In 2006 is door de Raad van Bestuur dit recht aan de Cliëntenraad toegekend. Bij een vermoeden van wanbeleid kan een verzoek tot het instellen van een onderzoek ingediend worden bij de Ondernemingskamer.
- secretariële ondersteuning en een bescheiden budget voor literatuur, een cursus e.d.

3. De Cliëntenraad als adviseur van de Raad van Bestuur

Ook in 2009 hebben weer veel onderwerpen op de agenda van de Cliëntenraad gestaan. Meestal betrof het adviesaanvragen van de Raad van Bestuur, soms betrof het ook onderwerpen die de Cliëntenraad zelf aan de orde wilde stellen.

Van de door de Raad van Bestuur geboden mogelijkheid om te adviseren maakten wij geen gebruik gemaakt, als de adviesaanvraag te weinig relatie had met belangen van de cliënten.

4. Andere activiteiten

Het symposium

Een bijzondere gebeurtenis vond plaats op 23 februari 2009, toen de Cliëntenraad het symposium "Koning Klant in Ziekenhuisland" heeft gehouden. Het eerste symposium van de Cliëntenraad stond volledig in het teken van een onderwerp dat ons zeer na aan het hart ligt, namelijk het thema 'klantvriendelijkheid in het ziekenhuis'. Een onderwerp, dichterbij de taak van de Cliëntenraad, konden we niet bedenken. Het symposium vond plaats in de kapel van het sfeervolle 'Leerhotel het Klooster' in Amersfoort. Onder het motto: "Koning Klant in Ziekenhuisland" hielden drie sprekers lezingen over klanttevredenheid in de gezondheidszorg. De sprekers waren:

- de heer drs. J.P. Thomassen, over het belang van tevreden patiënten en patiëntgerichtheid;
- mevrouw prof. dr. J. Bensing, over de communicatie tussen arts en patiënt. Met alle moderne technieken en communicatiemiddelen, een goed contact tussen arts en patiënt kan niet gemist worden en is essentieel om een goede diagnose te kunnen stellen. Met filmmateriaal werd heel goed duidelijk wat ze bedoelde.
- De derde spreker was de heer ir. A. Trip, bouwcoördinator van de nieuwbouw van Meander Medisch Centrum. Hij nam de aanwezigen letterlijk met filmbeelden mee naar het nieuwe ziekenhuis aan de Maatweg te Amersfoort, waarin patiëntvriendelijkheid onder meer gestalte krijgt in de vorm van eenpersoonskamers voor een ieder.

Tot slot gaf de heer M. Otten, maag-darm-leverspecialist in Meander Medisch Centrum en tevens dagvoorzitter, leiding aan de discussie met de zaal en de sprekers, waarin gereageerd kon worden op de onderwerpen van de sprekers.

Vooraf, tijdens en na afloop van het symposium was er gelegenheid om wat te drinken en projecten van het ziekenhuis te bekijken. Deze zijn bedoeld om de zorg te verbeteren.

De ongeveer 250 aanwezigen waardeerden het symposium met het cijfer 8. Mede dankzij bijdragen van het ziekenhuis en van Agis kon het symposium gefinancierd worden. Wij als Cliëntenraad zijn heel blij met de belangstelling vanuit onze achterban en vanuit het ziekenhuis.

Symposium 2011

Eigenlijk zonder enige discussie hebben we besloten om terug te komen met een symposium in 2011. In de herfst van 2009 is een start gemaakt met de voorbereiding van ons tweede cliëntensymposium dat zal worden gehouden op 1 maart 2011. De titel 'Koning Klant in Ziekenhuisland' zal worden gehandhaafd, omdat de titel zo goed weergeeft wat de Cliëntenraad beoogt. Het tweede symposium zal gaan over medicijngebruik en therapietrouw. In dit onderwerp is de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt een centraal thema. Wij hopen wederom op een grote opkomst.

'Meanders Meesterwerken'

Onder deze titel presenteerden op 31 maart 2009 de afdelingen van Meander Medisch Centrum 17 "Meesterwerken" en streden om de hoofdprijs: de Peter Kreekprijs, ingesteld door en vernoemd naar wijlen internist Peter Kreek. De beoordeling van de beste ideeën voor vernieuwing en verbetering van de zorg is toevertrouwd aan een jury waar onder andere de Cliëntenraad deel van uitmaakt. Met heel veel plezier en enthousiasme hebben we, in de persoon van onze voorzitter Heimen Hooier, mee mogen beoordelen waar de sterkste kanten van 'Meander vernieuwt van binnenuit' aanwezig zijn. In heel veel opzichten heeft het alles te maken met onze taak als Cliëntenraad; wij hebben het jurylidmaatschap dan ook als van nature beleefd.

5 De Cliëntenraad nader bekeken

5.1 Samenstelling Cliëntenraad

De leden van de Cliëntenraad in 2009 zijn:

- Mevrouw mr. T. Duijnstee, voorzitter vanaf 1 januari 2010
- Mevrouw drs. S. van Empelen
- Mevrouw mr. M.H.J. Helmink, secretaris
- De heer H. Hooijer, voorzitter, afgetreden in december 2009
- Mevrouw M.L.C. Klein
- De heer mr. J.P. Lotens
- Mevrouw H. Stalenhoef
- De heer H.E. de Vries
- De heer J.J. Westland

In 2009 de samenstelling volledig ongewijzigd gebleven: alle zittende leden hebben het hele jaar deel uitgemaakt van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad dankt Karin Ekkel die haar taak als secretariaal ondersteuner wederom op voortreffelijke wijze heeft vervuld.

5.2 Werkwijze Cliëntenraad

Aangezien het geven van advies aan de Raad van Bestuur over onderwerpen waarbij het cliëntenbelang in het geding is, een kerntaak van de Cliëntenraad is, bestond het overgrote deel van het werk uit het uitbrengen van adviezen aan de Raad van Bestuur.

Om die adviezen te kunnen uitbrengen is het noodzakelijk om over de kwestie goed geïnformeerd en ingelezen te zijn. Het vergaren van de nodige informatie en de meningsvorming daarover gebeurde, naast verdieping in publicaties e.d., onder meer door overleg met een lid van de Raad van Bestuur. Daarnaast door presentaties van medewerkers van het ziekenhuis tijdens vergaderingen van de Cliëntenraad, en contacten met andere organisaties binnen en buiten Meander Medisch Centrum. Al deze informatie bij elkaar, de gedachtewisseling daarover met soms stevige discussies binnen de Cliëntenraad, heeft ertoe bijgedragen dat we op een gefundeerde en gedegen wijze onze adviestaak konden uitoefenen.

5.3 Het overleg met de Raad van Bestuur

Namens de Raad van Bestuur is dr. Marijke van den Berg contactpersoon voor de Cliëntenraad. Met haar - en met de secretaris van de Raad van Bestuur, Femke Timerman - hebben we vrijwel maandelijks over allerlei zaken die cliënten aangaan om de tafel gezeten: in een open en constructieve samenwerking. De adviezen hebben mede dankzij dit contact aan diepgang gewonnen.

Met de Raad van Bestuur is tien maal vergaderd, waarbij met name de invoering van de schriftelijke, maandelijks voortgangsrapportages door de Raad van Bestuur veel winst heeft opgeleverd.

Er werden incidentele en terugkerende onderwerpen besproken, zoals de begroting, de nieuwbouw en het elektronisch patiëntendossier.

5.4. Het overleg met de Raad van Toezicht

Jaarlijks vergaderen wij één maal met (een delegatie van) de Raad van Toezicht. In 2009 vond dit overleg plaats op 16 november in een gecombineerde vergadering met de Raad van Bestuur.

Aan de orde waren de algemene gang van zaken en er vond een uitwisseling over verschillende ontwikkelingen plaats. Op de agenda stonden de onderwerpen patiëntveiligheid, het reglement mogelijk disfunctioneren specialisten, de wisseling van de voorzitter van de Cliëntenraad en de werving van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht.

De bijeenkomst is afgesloten met dank aan de Raad van Toezicht voor het plezierige overleg.

5.5 Overige contacten en overleg binnen en buiten het ziekenhuis

De contacten die onder deze noemer vallen hebben allemaal plaatsgevonden ten behoeve van een zorgvuldige en goed afgewogen advisering aan de Raad van Bestuur. Wij bedanken de medewerkers voor hun aandeel daarin. In 2009 zijn er de volgende contacten geweest:

- Kennismaking met Marije Mansfeld, de nieuwe manager communicatie van Meander Medisch Centrum.
- De bijeenkomst over Zorginkoop van Agis, Cliëntenbelang Utrecht en Zorgbelang.
- Met de heer F. Koops, projectdirecteur MeanderSymfora centrum voor psychiatrie, over de structuur van de Cliëntenraad van dit centrum.
- Pauline Zweekhorst over het veiligheidsprogramma in Meander Medisch Centrum.
- Deelname aan de algemene ledenvergadering van het Patiënten- en Consumentenplatform op 16 maart 2009.
- Presentatie Toon Hermans Huis 14 mei 2009.
- Bijwonen informatiebijeenkomst van SymforaMeander Centrum voor psychiatrie.
- Informatie van de heer ir. A. Trip over de voortgang van de nieuwbouw.

6. Overzicht van de uitgebrachte adviezen, correspondentie en contacten

6.1 De adviezen gevraagd door de Raad van Bestuur aan de Cliëntenraad

- De oprichting van het SymforaMeander Centrum voor psychiatrie

De Cliëntenraad heeft, gezien de meerwaarde voor de geboden zorg vanuit het centrum, positief geadviseerd over de oprichting. Wel bestond er zorg over de bestuurlijke en managementstructuur. De Cliëntenraad heeft hier aandacht voor gevraagd bij de definitieve besluitvorming.

- Advies begroting 2009

De conceptbegroting 2009 is door de Raad van Bestuur vastgesteld op 9 december 2008 en voor advies naar de Cliëntenraad gestuurd. Begin februari heeft de Cliëntenraad een positief advies uitgebracht

- Het niet-rokenbeleid

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het beleidsvoorstel om voor psychiatrische patiënten die het gebouw niet mogen verlaten een uitzondering te maken op de hoofdregel dat binnen niet wordt gerookt. De Cliëntenraad heeft daarbij in overweging gegeven deze uitzondering daarnaast te laten gelden voor patiënten in vergelijkbare omstandigheden en daarvoor een rookruimte ter beschikking te stellen. Over het niet-rokenbeleid heeft afstemming plaatsgevonden met de OR, vanuit de positie als belangenbehartiger van het personeel. Het standpunt van de Cliëntenraad wordt niet door de Raad van Bestuur ondersteund.

- Adviesaanvraag benoeming bestuurders Stichting SymforaMeander Centrum voor psychiatrie
- Na de oprichting van de stichting is de directie van het nieuwe centrum benoemd: een algemeen directeur en twee directeuren behandelenzaken; na 2011 bestaat het voornemen om één directeur behandelenzaken aan te stellen.

Er volgt een besluit tot benoeming van bestuurders van het centrum voor psychiatrie

De Cliëntenraad adviseert positief en constateert daarbij dat de adviesaanvraag te laat is binnengekomen om feitelijk nog invloed te kunnen hebben op de benoemingen. Deze waren al gedaan op moment van ontvangst van de adviesaanvraag.

- Activiteiten Meander Medisch Centrum in de Nije Veste te Nijkerk, onder de naam "Meander locatie Nijkerk". De activiteiten zijn gestart op 1 oktober 2010.

6.2. Ongevraagde adviezen van de Cliëntenraad aan de Raad van Bestuur

- Reglement mogelijk disfunctioneren leden Vereniging Medische Staf

Omdat de Raad van Bestuur geen advies heeft gevraagd over het besluit tot vaststelling van dit document, en de Cliëntenraad van mening is dat niet kon worden volstaan – zoals is gebeurd – met het alleen informeren van de Cliëntenraad over het reglement heeft de Cliëntenraad een ongevraagd advies uitgebracht.

De strekking van het advies is dat een initiatief waarmee voorkomen wordt dat ongewenste situaties voortduren, zeer wordt verwelkomd, maar dat het reglement op belangrijke onderdelen verbetering behoeft, onder meer door de invoering van jaarlijkse functioneringsgesprekken met toetsing aan de Gedragscode Intramuraal Medisch Specialist. Het gesprek met de Raad van Bestuur is in 2010 voortgezet. T.z.t. zullen wij daarover berichten.

- Plan van aanpak 2009 – 2012 Patiëntveiligheid in Meander

De Cliëntenraad oordeelt positief over het Plan van Aanpak, een onderwerp dat bij uitstek behoort tot een belangrijk aandachtsgebied van de Cliëntenraad. Daarbij zijn twee zaken onder de aandacht gebracht:

- Bevordering van de veiligheidscultuur van de individuele medewerker
- Het voorkomen van delier.

6.3. Contacten en correspondentie over overige onderwerpen met de Raad van Bestuur

- Recht van bindende voordracht voor lid Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor de invulling van de vacature voor een lid van de Raad van Toezicht. De Cliëntenraad heeft het recht van bindende voordracht van een lid van de Raad van Toezicht. De Cliëntenraad heeft zich bereid verklaard geen gebruik te maken van dit recht mits de invloed van de Cliëntenraad op andere wijze gewaarborgd wordt. De Cliëntenraad heeft daarbij het oog op betrokkenheid bij de profielschets, waarborg voor het in het vizier hebben en houden van het cliëntenperspectief en openbare werving van een nieuw lid van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur kunnen zich met deze voorwaarden verenigen.

6.4. Externe contacten

- Voor een deelnemer aan het Symposium "Koning Klant in Ziekenhuisland" was er aanleiding om een brief te schrijven met het boekje "Met een briefje naar...". Vanwege het onderwerp is hij doorverwezen naar de afdeling Communicatie.
- Een belangstellende voor het lidmaatschap van de Cliëntenraad is geweest op de krantenberichten die verschijnen als er weer een vacature is. Zij kan dan haar belangstelling voor de vacature kenbaar maken.
- Een patiënt heeft haar negatieve ervaringen met de afdeling kaakchirurgie op papier gezet en toegestuurd aan de Cliëntenraad. Met begrip voor haar negatieve ervaringen heeft de Cliëntenraad laten weten dat de Cliëntenraad niet is ingesteld voor individuele klachten en haar doorverwezen naar de Klachtencommissie van Meander Medisch Centrum.