

JAARVERSLAG 2018

CLIËNTENRAAD MEANDER MEDISCH CENTRUM

SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD

Kees Larooij - *voorzitter*

Harry Hilderink - *vicevoorzitter*

Wilfrido Alvarez

Rosemarie Becker

Leonie Birch Bloks

Perry Hierck

Evelien Hogenkamp

Ingrid Kalkhoven

Joke van der Stelt

WERKZAAMHEDEN CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad (hierna 'CR') van Meander Medisch Centrum behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het ziekenhuis. Onder cliënten verstaan wij (potentiële) patiënten, hun familie en bezoekers. De zorg die in het ziekenhuis wordt gegeven, dient zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt. Wij denken actief mee over onderwerpen die voor de cliënt van belang zijn.

Achterban

De CR probeert zoveel als mogelijk is, de ontwikkelingen en activiteiten van het ziekenhuis te volgen en als het kan daaraan deel te nemen. Zo zijn we ook in 2018 betrokken geweest bij Spiegelbijeenkomsten, waarin patiënten hun mening geven over het behandelproces; dit in aanwezigheid van specialisten en verpleging als toehoorders. De CR ontvangt schriftelijke verslagen van de klantenpanels en wordt regelmatig op de hoogte gehouden over de door patiënten ingevulde vragenlijsten en feedbacklijsten.

De CR nam in 2018 deel aan een panel met cliënten ter beoordeling van verdere ontwikkelingen van de website en nam deel aan een groepsinterview (cliënten, leidinggevende afdeling en CR leden) over het gebruik van het digitale patiëntomgevingen, uitgevoerd door een onderzoeker van de Erasmus School of Health Policy & Management.

Vaste overleggen en contacten

De CR vergaderde 11 maal (elke 2^e donderdag van de maand, m.u.v. augustus). Tijdens deze reguliere vergaderingen is een vast tijdsblok gereserveerd voor de overlegvergadering met de Raad van Bestuur (mevr. H. Dijstelbloem). Voor de vaststelling van deze agenda vindt met de Raad van Bestuur maandelijks een afzonderlijk overleg plaats. In de vergaderingen worden onder andere de door het ziekenhuis ingebrachte beleidsstukken besproken en toegelicht. De CR houdt daarbij altijd kritisch aandacht voor de consequenties voor de cliënt.

De CR heeft in het verslagjaar eenmaal overleg gevoerd met de Raad van Toezicht, de MSB/VMS (Medisch Specialistisch Bedrijf/Vereniging Medische Staf) en de Ondernemingsraad.

Om taken goed te kunnen uitvoeren is er door een afvaardiging van de CR regelmatig gesproken met de verantwoordelijke managers van Informatisering & Automatisering, Financiën & Control, Kwaliteit & Veiligheid, Strategie & Innovatie, Communicatie, Facilitair en Polikliniek. Er is voldoende gelegenheid geweest om vragen te stellen en uitleg en/of toelichting te krijgen over nieuwe en lopende projecten binnen het ziekenhuis. Ook is er gesproken met de commissie Ethiek en de Klachtencommissie'.

Adviezen

De CR heeft het recht om gevraagd en ongevraagd advies te geven over alle zaken in het ziekenhuis die voor cliënten van belang zijn. De CR heeft op de volgende adviesaanvragen positief gereageerd:

- Jaarrekening 2017
- Kaderbrief en Begroting 2018
- Online inzage
- ICT/digitalisering
- Privacy Reglement
- Reorganisatie Patiëntencatering t.b.v. een nieuw voedingsconcept
- Overdracht Crisisdienst Symfora Meander aan GGZ Centraal
- Governance Code
- Statutenwijziging
- Kaderbrief 2019

Thema- en Werkgroepen

Naast de maandelijkse vergaderingen vergaderen de leden in kleiner verband om uitwerking te geven aan de themagroepen en werkgroepen.

De door de CR vorig jaar vastgestelde thema's 'Beperkte Gezondheidsvaardigheden' en 'Digitalisering' zijn in 2018 verder uitgewerkt:

Themagroep Beperkte Gezondheidsvaardigheden

De themagroep heeft als doel dat Meander Medisch Centrum structureel aandacht heeft voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. De CR heeft meegewerkt aan een intern onderzoek met betrekking tot het thema laaggeletterdheid. Over dit specifieke onderdeel heeft de CR vragen gesteld aan en korte gesprekken gevoerd met medewerkers van verschillende afdelingen (flitsaudit).

Themagroep Digitalisering

De themagroep Digitalisering heeft zich afgelopen jaar regelmatig laten informeren over het verloop van het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) en het Patiëntenportaal, waarbij de patiënt zijn eigen dossier kan inzien.

Als CR dragen wij bij aan het goed inzetten van ontwikkelingen in de digitalisering. Wij pleiten als CR voor een positie van slimme volger op het ICT digitaliseringslandschap, niet die van voortrekker.

De doelstellingen en kerntaken in 2018 van de vaste werkgroepen waren:

Werkgroep Kwaliteit en Veiligheid

Er is doorlopende aandacht voor de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid. We laten ons informeren over de klachtenafhandeling in het kader van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en monitoren de inzet van de klachtencommissie, bespreken de kwartaalrapportages 'kwaliteit en patiëntveiligheid' met de Raad van Bestuur en volgen nauwgezet de toegangstijden, met inachtneming van de interne ziekenhuisafspraken en 'Treeknormen' (Treeknorm is de streefnorm die weergeeft binnen welke tijd een patiënt in principe recht op zorg zou moeten hebben). De CR was deelnemer in de gesprekken met NIAZ (Nederlands instituut voor Accreditatie in de Zorg) en de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).

Werkgroep Patiënt- en Cliënttevredenheid

De CR heeft permanente aandacht voor de patiënt- en cliënttevredenheid in het Meander Medisch Centrum. Hiervoor volgen wij de uitkomsten van de verschillende meetinstrumenten naar klanttevredenheid bij verschillende organisatieonderdelen, waar ondermeer onder diverse patiëntenpopulatie om hun mening wordt gevraagd. De CR beoordeelt dan ook regelmatig welke acties Meander Medisch Centrum onderneemt n.a.v. de resultaten van de diverse metingen. De CR is het afgelopen jaar betrokken geweest in de projectmatige aanpak 'Mensgerichte zorg en gastvrijheid' en is meegenomen in het reorganisatietraject patiëntencatering, dat zal leiden tot invoering van een nieuw voedingsconcept. Ook in 2018 stond de goede, tijdige en kwalitatieve zorg binnen het ziekenhuis hoog in het vaandel. De patiënten lieten hun blijf van waardering zien waardoor het ziekenhuis hoog scoorde in de ranglijsten van AD-lijst ziekenhuizen Top-100, Elsevier Weekblad ranglijst 'Beste ziekenhuizen' en Zorgkaart Nederland.

Werkgroep Organisatie

Vanuit patiënt- en cliëntperspectief houden we de vinger aan de pols om onze invloed te kunnen uitoefenen op het financieel beleid, sociaal beleid en strategisch beleid binnen het Meander Medisch Centrum. De werkzaamheden van de werkgroep worden mede bepaald door de jaarlijks terugkerende financiële en organisatorische stukken die door de Raad van Bestuur worden opgesteld en waarover de CR dient te adviseren. De werkgroep heeft daarnaast als taak om alert te zijn op organisatorische ontwikkelingen die daar buiten vallen. De werkgroep gaat gesprekken aan met interne en externe experts.

WET MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN

In 1996 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) in werking getreden. Door deze wet hebben cliënten meer mogelijkheden gekregen om besluiten van (het bestuur van) een zorginstelling te beïnvloeden.

In 2018 is er een wetswijzigingsvoorstel ingediend welke in november is goedgekeurd door de Tweede Kamer. Het voorstel beoogt de positie van cliëntenraden te verstevigen ten opzichte van zorginstellingen, en tegelijkertijd tegemoet te komen aan de wens van instellingsbesturen en cliëntenorganisaties tot grotere ruimte voor maatwerk.

Het voorbereidend onderzoek door de Eerste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) vindt plaats in januari 2019.