

JAARVERSLAG 2012

CLIËNTENRAAD
MEANDER MEDISCH CENTRUM



'Koning Klant in Ziekenhuisland'

April 2012

JAARVERSLAG 2012 CLIËNTENRAAD MEANDER MEDISCH CENTRUM

1. Inleiding

Het was een bijzonder jaar. In september nam de Cliëntenraad afscheid van Jan Kleijne, voorzitter van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. Aan de samenwerking met deze markante bestuurder zal de Cliëntenraad de beste herinneringen behouden.

Per 1 april 2012 is Anita Wydoodt toegetreden tot de Raad van Bestuur en per 1 november 2012 is Frank de Reij benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur.

In 2012 haalde Meander Medisch Centrum de eerste plaats in de ziekenhuis-top 100 van het Algemeen Dagblad. De lijst is gebaseerd op normen van de Inspectie voor de gezondheidszorg en verenigingen van medisch specialisten. Ook in het jaarlijkse onderzoek van het weekblad Elsevier naar de kwaliteit van de medische zorg en patiëntgerichtheid komt Meander Medisch Centrum naar voren als een van de betere ziekenhuizen.

Deze uitkomsten passen in het beeld van de Cliëntenraad, dat de medewerkers van Meander Medisch Centrum veel aandacht geven aan het voortdurend verbeteren van de zorg.

Allen stáán er voor: de receptie, de dokter, het lab, de keuken en de verpleegkundige, en allen met dezelfde intentie, namelijk het bieden van de beste zorg voor de patiënt.

Daarmee is het echter 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.

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 het haalbare: ten behoeve van de cliënten van ons ziekenhuis, telkens weer. Het nieuwe ziekenhuis zal daar ongetwijfeld aan bijdragen. Maar het gaat om méér, namelijk vooral ook over gebouw-onafhankelijke aspecten van de zorg.

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 zorgvuldige behandeling van klachten, een smakelijke maaltijd of bijvoorbeeld het op tijd en goed verstrekken van informatie.

We schrijven dit in een tijd dat de zorg op allerlei manieren in beweging is: de rol van de verzekeraar, verschuiving van taken tussen huisarts en ziekenhuis, eisen aan de ervaring op het gebied van operaties en het toenemend appèl op de gezondheidszorg. De Cliëntenraad wil in dit veld zijn rol spelen, altijd met het oog op de cliënt.

In de volgende pagina's is meer over de Cliëntenraad, de adviezen, de activiteiten en de contacten opgenomen. De hierna opgenomen leeswijzer is bedoeld om u daarin wegwijs te maken.

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 Cliëntenraad@Meandermc.nl, per brief zijn we bereikbaar Cliëntenraad Meander Medisch Centrum, Postbus 1502, 3800 BM Amersfoort.

Leeswijzer:

2. De taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad
3. Participatie in benoemingsprocedures
4. De Cliëntenraad nader bekeken
 - 4.1. Samenstelling Cliëntenraad
 - 4.2. Werkwijze
 - 4.3. Gerichte actie in het belang van de patiënt
 - 4.4. Het overleg met de Raad van Bestuur
 - 4.5. Het overleg met de Raad van Toezicht
 - 4.6. Het overleg met de Ondernemingsraad
 - 4.7. Contacten met sleutelfunctionarissen binnen het ziekenhuis
5. Andere activiteiten
6. Overzicht van de uitgebrachte adviezen
 - 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

2. De taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad

De rechten van de Cliëntenraad zijn wettelijk verankerd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De belangrijkste onderwerpen die de WMCZ regelt zijn:

- het instellen van een Cliëntenraad
- het opstellen van een regeling voor de Cliëntenraad
- het adviesrecht van de Cliëntenraad
- het verzaamd adviesrecht van de Cliëntenraad
- de informatieplicht van de zorgaanbieder.

Door de Raad van Bestuur zijn bovengenoemde bevoegdheden aangevuld met het recht van enquête: het recht van de Cliëntenraad om bij het vermoeden van wanbeleid een verzoek tot het instellen van een onderzoek in te dienen bij de Ondernemingskamer.

De Cliëntenraad wordt ook betrokken bij het opstellen van profielschetsen voor vacatures in de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht en wordt in de gelegenheid gesteld om te adviseren over kandidaten voor deze functies.

3. Participatie in benoemingsprocedures

In januari 2012 heeft de Cliëntenraad na een kennismakingsgesprek met een vertegenwoordiging uit de raad positief geadviseerd over de benoeming van Ellen Peper in de Raad van Toezicht. In juli 2012 heeft de Cliëntenraad na een kennismakingsgesprek positief geadviseerd over de benoeming van Frank de Reij tot voorzitter van de Raad van Bestuur. Wederom na kennismakingsgesprekken heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd over de benoeming van Else Loes Pasma tot voorzitter van de Klachtencommissie en van Margot Vanhouten tot lid van deze commissie.

4. De Cliëntenraad nader bekeken

4.1 Samenstelling Cliëntenraad

Het reglement van de Cliëntenraad schrijft voor dat de Cliëntenraad minimaal 7 en maximaal 9 leden telt, de voorzitter meegerekend.

In 2012 telde de Cliëntenraad 8 leden telt, inclusief de voorzitter. Lid waren:

- Tineke Duijnstee, voorzitter;
- Petra Egbring
- Simone van Empelen
- Riet Helmink
- Harry Hilderink
- Jan Lotens
- Hanneke Stalenhoef
- Harald de Vries

In december 2012 heeft de Cliëntenraad afscheid genomen van Simone van Empelen en Jan Lotens, die respectievelijk 5 en 9 jaren lid zijn geweest van de Cliëntenraad. Voor het aantrekken van nieuwe leden van de Cliëntenraad is een openbare werving gestart.

Ook in 2012 is de Cliëntenraad op professionele wijze ondersteund door secretaresse Karin Ekkel.

4.2 De werkwijze van de Cliëntenraad

Het geven van advies aan de Raad van Bestuur over onderwerpen waarbij het cliëntenbelang in het geding is vormt de kerntaak van de Cliëntenraad. Ook in 2012 bestond een belangrijk deel van het werk uit het uitbrengen van adviezen aan de Raad van Bestuur.

De werkwijze van de Cliëntenraad is vastgelegd in het Reglement Cliëntenraad Meander Medisch Centrum, dat in 2012 op voorstel van de Cliëntenraad is gewijzigd door de Raad van Bestuur. Op onderdelen is het reglement geactualiseerd. Inhoudelijk gaat het om de volgende wijzigingen.

In het reglement is verankerd, dat profielschetsen, die de basis vormen voor de werving van nieuwe leden van de Cliëntenraad, worden vastgesteld na overleg met de Raad van Bestuur. Deze aanpassing sluit prima aan bij de al gebruikelijke werkwijze, dat ook de Cliëntenraad wordt geconsulteerd over profielschetsen voor de werving van nieuwe leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Ook is in het reglement de verplichting opgenomen voor leden van de Cliëntenraad om zowel gedurende de periode van het lidmaatschap als tot een jaar na beëindiging van het lidmaatschap geheimhouding te betrachten omtrent alle vertrouwelijke gegevens die hem of haar in het kader van het lidmaatschap ter kennis zijn genomen.

4.3 Gerichte actie in het belang van de cliënt

Onder deze titel heeft de Cliëntenraad in november 2012 een visiedocument vastgesteld. Aanleiding vormde de overweging, dat de Cliëntenraad zich vooral laat leiden door de adviesaanvragen en informatie van de Raad van Bestuur en te weinig een eigen agenda heeft als leidraad voor de te vervullen adviesrol. Vanuit de wens om doelmatiger, effectiever en meer slagvaardig te werken heeft de Cliëntenraad in een tweetal werkconferenties onderwerpen gelabeld als speciale aandachtsgebieden: de positie en rol van de patiënt, ketenzorg, bejegening en nieuwbouw.

4.4 Het overleg met de Raad van Bestuur

Tijdens iedere vergadering van de Cliëntenraad vindt overleg plaats met de Raad van Bestuur. In de eerste helft van het verslagjaar was dat met Jan Kleijne, voorzitter van de Raad van Bestuur. Na het vertrek van Jan Kleijne werd de Raad van Bestuur vertegenwoordigd door Anita Wydoodt, lid van de Raad van Bestuur. Bij dit overleg was ook Susanne Visscher, secretaris van de Raad van Bestuur aanwezig. Het overleg met de Raad van Bestuur kenmerkt zich door de bereidheid tot eerlijk en open overleg over alle onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten van Meander Medisch Centrum.

4.5 Het overleg met de Raad van Toezicht

Jaarlijks vergaderen wij eenmaal met (een delegatie van) de Raad van Toezicht. In 2012 vond dit overleg plaats op 12 november in een gecombineerde vergadering met de Raad van Bestuur.

Belangrijk onderwerp vormde de visie op de strategie van het ziekenhuis voor de jaren 2012-2016.

Dat alle leden van genoemde organen nagenoeg volledig vertegenwoordigd waren bij dit jaarlijkse overleg onderstreept het belang daarvan.

4.6 Het overleg met de Ondernemingsraad

Jaarlijks overlegt een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad met de Ondernemingsraad. Gesproken is onder meer over de inzet van tolken en allochtone zorgconsulenten en over de bezuinigingen in het Meander Medisch Centrum in relatie tot de kwaliteit van de zorg. Ondernemingsraad en Cliëntenraad informeren elkaar over de door deze organen uitgebrachte adviezen.

4.7 Contacten met sleutelfunctionarissen binnen het ziekenhuis

De Cliëntenraad stelt het op prijs, dat medewerkers van het ziekenhuis zonder uitzondering bereid zijn om de Cliëntenraad nader te informeren over onderwerpen die voor het welbevinden van de cliënt en de medische zorg van belang zijn. Een goede ontwikkeling is, dat medewerkers zich ook laten uitnodigen door de Cliëntenraad, om in een vroegtijdig stadium de mening van de Cliëntenraad te kunnen peilen.

In 2012 zijnde volgende medewerkers te gast geweest in vergaderingen van de Cliëntenraad:

- Marije Mansveld, manager Communicatie, om toelichting te geven op een voorgenomen besluit met betrekking tot een Nota Patiëntencommunicatie (januari 2012);
- Gretha van der West, projectleider verhuizen naar de nieuwbouw, over de verhuisstrategie, waarbij uitgangspunt is dat de patiëntveiligheid is gegarandeerd en dat de verhuizing patiëntvriendelijk met zo weinig mogelijk overlast voor de patiënten wordt uitgevoerd (maart 2012);
- René van Dijk, directeur Financiën & Vastgoed, over de begroting 2012 (maart 2012);
- Marie José Burger, voorzitter Commissie Ethiek, over de ethische vraagstukken waarmee medewerkers in de zorg worstelen (mei 2012);
- Charlotte Overeem, manager Service, over de bewegwijzering van de nieuwbouw van het ziekenhuis (mei 2012);
- Elsbeth Nagtegaal, ziekenhuisapotheker, over medicatieverificatie en de overdracht van medicatiegegevens van de ene zorgaanbieder naar de ander zorgaanbieder (juli 2012);
- Charlotte Overeem, manager Service, voor de presentatie van een voorlopig ontwerp voor de bezoekersverwijzing van het nieuwe ziekenhuis (juli 2012);
- Nathan van den Hoogeband, marketing adviseur, over het op basis van marktonderzoek ontwikkelen van het marketingbeleid van het ziekenhuis (september 2012);
- René van Dijk, directeur Financiën en Vastgoed, voor het verstrekken van tussentijdse financiële informatie (september 2012);
- Ivo Broeders, chirurg en hoogleraar Robotica, met een presentatie over robotchirurgie in het algemeen en de toepassing daarvan in het Meander Medisch Centrum (oktober 2012);
- Janny Venema, beleidsadviseur, over de uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoeken en de daarop gebaseerde verbeteracties (december 2012);
- Philip van Klaveren, manager Facilitair Bedrijf, over follow-up van door de Cliëntenraad geformuleerde wensen in relatie tot de nieuwbouw van het ziekenhuis (december 2012).

5. Andere activiteiten

- Op 12 april heeft de Cliëntenraad een rondleiding gehad in de mockup, waar op ware grootte voorzieningen in het nieuwe ziekenhuis zijn nagebouwd. Medewerkers en anderen kunnen op deze wijze beoordelen of de voorzieningen voldoen en waar nodig kunnen nog verbeteringen worden aangebracht.
- Op 2 juni 2012 heeft de Cliëntenraad een bezoek gebracht aan de ruwbouw van het nieuwe ziekenhuis aan de Maatweg op de Open Dag van de Bouw. Vierduizend andere bezoekers hebben ook van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.
- Op 23 november 2012 hebben drie leden van de Cliëntenraad deelgenomen aan het symposium 'Ketenzorg', dat was georganiseerd door het Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ).
- Op 24 november 2012 was een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad aanwezig bij een Ziekenhuis Rampoefening.

6. Overzicht van uitgebrachte adviezen

6.1 De adviezen gevraagd door de Raad van Bestuur aan de Cliënten raad ("gevraagd advies")

Door de Raad van Bestuur is advies gevraagd voor voorgenomen besluiten met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- Begroting 2012;
- Nota Patiëntcommunicatie;
- Visiedocument Strategie 2012-2016;
- Richtlijnen omgangsvormen medewerkers en sociale media;
- Crisiscommunicatieplan;
- Screeningsbeleid personeel;
- Reductie formatie medisch maatschappelijk werk;
- Invoering Zorgkaart Nederland;
- Directie pinbetaling voor zorgverlening op de Spoedeisende Hulp;
- Bioriskbeleid;
- Sluiting afdeling Geriatrie;

Alle voorgenomen besluiten zijn door de Cliëntenraad voorzien van een positief advies. In een aantal gevallen nadat antwoord was ontvangen op door de Cliëntenraad gestelde kritische vragen. In een aantal gevallen gingen de positieve adviezen ook vergezeld van aanbevelingen om voorstellen op onderdelen aan te passen. In alle gevallen is door de Raad van Bestuur serieus aandacht gegeven aan deze aanbevelingen en deze zijn in een flink aantal gevallen ook overgenomen.

6.2. Ongevraagde adviezen van de Cliëntenraad aan de Raad van Bestuur ("ongevraagd advies")

- Suggesties ten aanzien van samenstelling en werkwijze Klachtencommissie