

Jaarverslag 2017

Cliëntenraad



De Cliëntenraad

De taak van de Cliëntenraad Meander Medisch Centrum is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Meander. De Cliëntenraad heeft voor 2017 en 2018, naast haar gebruikelijke werkzaamheden zoals die volgen uit de Wet medezeggenschap cliënten, in de zorg de twee volgende speerpunten vastgesteld waaraan extra aandacht besteed wordt.

1. Gezondheidsvaardigheden: hoe geletterd en taalvaardig is iemand, hoe verwerft hij kennis en informatie, hoe is hij psychologisch en sociaal vaardig en welke gevolgen heeft dat voor hoe de patiënt door het ziekenhuis benaderd dient te worden?
2. Digitale technologie in Meander: Meander digitaliseert, er is een Elektronisch Patiëntendossier (EPD), er is een Ziekenhuis Informatie Systeem (ZIS), er worden allerlei apps ontwikkeld voor verschillende afdelingen of voor verschillende aandoeningen, er kan tegenwoordig digitaal bij sommige afdelingen een afspraak worden gemaakt of gewijzigd. De Cliëntenraad ziet voor de cliënt in de ontwikkeling van de digitale wereld in Meander een belangrijke rol weggelegd. Veel initiatieven zijn immers gericht op een betere communicatie met de patiënt of op een sneller herstel. De Cliëntenraad wil er op gespist zijn dat er genoeg inbreng van de cliënt is in de ontwikkeling en invoering van de digitalisering in Meander.

Eens in de drie jaar organiseert de Cliëntenraad een symposium over een onderwerp dat het cliëntenbelang raakt. Op 6 maart 2017 heeft dit symposium plaatsgevonden met het thema "E-health, wat wil de patiënt?" Aan dit symposium is tevens een Inspiratieprijs verbonden, een prijs voor de meest veelbelovende ontwikkeling op het gebied van patiëntbeleving in Meander. Winnaar uit zeventien inzendingen werd het project 'Lunchen in de lounge' van de service-assistenten dat ervoor zorgt dat patiënten op de standaard verpleegafdelingen samen lunchen en niet alleen op de kamer.

De Cliëntenraad heeft het recht om gevraagd en ongevraagd advies te geven over alle zaken in het ziekenhuis die voor cliënten van belang zijn. In 2017 heeft de Cliëntenraad over de volgende onderwerpen een officieel advies gegeven:

- Invoering van een nieuwe klachtenregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Overdracht crisisdienst GGzCentraal aan SymforaMeander;
- Jaarrekening 2016;
- Online inzage dossier.

Verder overlegt de Cliëntenraad ter uitvoering van haar taken maandelijks met de Raad van Bestuur over alle zaken die voor de cliënten belangrijk zijn en die te maken hebben met de drie belangrijke aandachtsgebieden van de Cliëntenraad te weten 'Kwaliteit & Veiligheid', 'Organisatie' en 'Patiënt- en cliënttevredenheid'. Zo is onder meer gesproken over:

- de toegangstijden van de verschillende poliklinieken e.d.;
- de PPP-zorg en de werking daarvan;
- CQ-index en andere tevredenheidsonderzoeken;
- kwartaalrapportages kwaliteit;
- de invoering de digitale Patient Journey, verdere automatisering en de toekomstverwachtingen op het gebied van ICT;
- de mogelijkheid om gebruik te maken van de TV op de dialyse;
- de samenwerking van de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur, wat kan er van elkaar verwacht worden en hoe verhoudt zich dat tot ieders taak.

De Cliëntenraad probeert actief te participeren in ontwikkelingen en activiteiten van het ziekenhuis. Zo is de Cliëntenraad actief betrokken geweest bij het behalen van het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis.

Ook is bij elke spiegelbijeenkomst die in het ziekenhuis gehouden wordt een lid van de Cliëntenraad aanwezig. In 2017 was dit het geval bij Urologie, Longgeneeskunde en Chirurgie. Daarnaast ontvangt de Cliëntenraad de resultaten van klantenpanels die gehouden worden.

De Cliëntenraad voert gesprekken met verschillende medewerkers van het ziekenhuis, in 2017 onder meer over de SEH, de invoering van het digitale dossier, het nieuwe verpleeghuisbeleid, de nieuw ingevoerde klachtenregeling, het openbaar gebied, de stand van zaken met de PPP-zorg, de invoering van het project mensgerichte zorg.

Naast het maandelijks overleg met de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad met de Ondernemingsraad, het Medisch Stafbestuur, de Vrienden van Meander, de Cliëntenraad van Symfona Meander en de Cliëntenraad van het TerGooi Ziekenhuis gesproken.

Samenstelling Cliëntenraad per 31 december 2017

Dhr. mr. K.B. Larooij, voorzitter

Dhr. ir. H.G.M. Hilderink, vicevoorzitter

Mw. E. Hogenkamp

Dhr. P.J.J. Hierck

Mw. Drs. I.G.A.M. Kalkhoven

Dhr. W.I. Alvarez

Mw. Drs. L.A.M. Birch- Bloks

Mw. J.H. v.d. Stelt-Mom

Mw. R.P. Becker



v.l.n.r. Harry Hilderink, Leonie Birch Blok, Rosemarie Becker, Wilfried Alvarez, Perry Hierck, Kees Larooij, Evelien Hogenkamp, Joke van der Stelt, Joan Brokke, Ingrid Kalkhoven.