

## Jaarverslag Cliëntenraad Meander Medisch Centrum 2016

*De Cliëntenraad van het Meander Medisch Centrum bevordert proactief de belangen van patiënten en andere bezoekers binnen het ziekenhuis.*

### Voorwoord

2016 kende veel mutaties in de samenstelling van de Cliëntenraad. Na 8 ½ jaar vertrok onze voorzitter Tineke Duinsee in mei 2017. Tineke heeft de Cliëntenraad zichtbaar gemaakt in het Meander. Ze kende veel werknemers in het ziekenhuis en wij maken nog steeds graag gebruik van de contacten die zij heeft gelegd. Petra Egbrink en Chantal Koole namen per 1 september afscheid i.v.m. een druk eigen bedrijf en verhuizing. Het effect van deze verschuivingen was dat veel aandacht is uitgegaan naar lopende zaken, werven en inwerken van nieuwe leden. Vanaf 1 september 2016 zijn we weer voltallig, met negen leden.

### Werkwijze

De Cliëntenraad vergadert 1x per maand. Een deel van de vergadering wordt ingeruimd voor overleg met de Raad van Bestuur. René van Dijk was tot de zomer namens de Raad van Bestuur het aanspreekpunt voor de Cliëntenraad. Sinds de komst van Hilde Dijsselbloem per 1 augustus, is zij onze gesprekspartner, samen met de bestuurssecretaris, Karin van der Groot.

De Cliëntenraad heeft verder jaarlijks een gesprek tussen een afvaardiging van de Cliëntenraad met de OR, Vereniging Medische Staf en Raad van Toezicht.

Begin 2016 hadden we behoefte om onze werkwijze, samenwerking en effectiviteit onder de loep te nemen. Onder deskundige begeleiding hebben we twee ochtenden hieraan besteed. Er is gezocht naar een methode waarbij we op een effectieve wijze de patiëntenbelangen van Het Meander Medisch Centrum kunnen behartigen. In de praktijk blijkt dat dit gelukt is.

In een themabijeenkomst in het najaar van 2016 zijn (in de nieuwe samenstelling) onze doelen en focusgebieden voor de komende jaren opnieuw vastgesteld. focusgebieden zijn: *digitalisering* en *mensen met een grote afstand tot gezondheidsvaardigheden*. In 2017 krijgen deze zaken volop de aandacht.

Onder digitalisering valt onder andere E-health. Wij kijken niet alleen naar de mogelijkheden voor de digitaal vaardige patiënt, maar vragen ook aandacht voor de patiënten die nog niet online zijn. Dat is meteen een raakvlak met ons andere focusgebied. Afstand tot gezondheidsvaardigheden heeft niet alleen betrekking op het verstaan van de taal, maar ook op het in staat zijn om adviezen over gezond gedrag te begrijpen en toe te passen.

### Samenstelling Cliëntenraad 31-12-2016

	Start	Functie
Harry Hilderink	1-1-2011	Vice voorzitter
Perry Hierck	1-1-2014	
Evelien Hogenkamp	1-3-2014	
Ingrid Kalkhoven	1-1-2015	
Rosemary Beckers	1-7-2016	
Kees Larooij	1-9-2016	Voorzitter
Leonie Birch Blok	1-9-2016	
Wilfrido Alvarez	1-9-2016	
Joke van der Stelt	1-9-2016	

### Officiële adviezen

In 2016 zijn vier officiële adviezen gegeven over:

- De begroting 2015.
- Benoeming nieuw lid Raad van Bestuur.
- De visienota Koers Meander 2020.
- De overeenkomst samenwerking RAKU.

Andere onderwerpen die aandacht kregen in de gesprekken met de RvB:

- Begroting 2016.
- Net Promotor Score, CQ index, medewerkers tevredenheidonderzoek.
- Patiënt Journey, automatisering, toekomst verwachtingen op het gebied van ICT in Meander MC.
- Klachtenprocedure + verslag klachtencommissie 2015.
- Focusklinieken.
- Productie overschrijding + langere toegangstijden voor patiënten die verzekerd zijn bij VGZ, CZ en Multizorg.
- Profiel van locatie Baarn.

- Verslag IGZ bezoek.

De volgende zaken werden intern besproken:

- Efficiënter en effectiever vergaderen.
- Zoals in de inleiding staat hebben we veel tijd besteed aan de nieuwe leden. In 2015 lukte het niet, maar mede dankzij inzet van sociale media waren er ruim 40 gegadigden voor deze vacatures. Ons streven is om te zorgen voor diversiteit op het gebied van geslacht, leeftijd, woonplaats, etniciteit en expertise. Ook een goed mix tussen mensen die wel of niet een betaalde baan hebben is belangrijk aangezien lidmaatschap van de Cliëntenraad een boeiende, maar ook tijdrovende vorm van vrijwilligerswerk is.

De nieuwe leden kregen een handboek met verwijzingen naar belangrijke websites, daarnaast was er een scheurkalender met elke dag een nieuwe afkorting om te leren. Ook heeft ieder nieuwe lid een buddy gekregen binnen de CR, zodat de nieuwe leden snel ingewerkt konden worden.

- Eind 2016 waren alle aspirant-leden goed door de proeftijd gekomen en kunnen we 2017 op volle sterkte verder.
- Voorbereiding minisymposium+ uitreiking CR inspiratieprijs in maart 2017.

Gesprekken met medewerkers van MMC :

- Patricia Jaeger en Martha Peters over verschuiving van behandelen en controle op de poli naar monitoring bij de patiënt thuis.
- Annette Nyssen, teammanager SEH , onder andere over wachttijden bij HAP en SEH.
- Overleg met Pauline Zweekhorst, over CR symposium.
- Patricia Jaeger en Vincent Luling over de vernieuwingen rond het elektronische afsprakensysteem polikliniek.
- Vincent Luling, Directeur digitalisering en ICT over tijdsad E-health en participatie van CR hierbij.
- Ellerieke Veenendaal en Annette Boersen over gastvrijheid en bezoektijden

Bezochte bijeenkomsten MMC

- Spiegelbijeenkomst over Dotterbehandeling.
- Spiegelbijeenkomst over Longchirurgie.
- Rapid Recovery, over een nieuwe snelle methode voor plaatsing heupprothese van de orthopedie.

Bezochte symposia:

- Slotconferentie “(Be)sturen op veiligheid: rol van de CR”.
- Cliëntenraden op weg naar meer regie.
- Patiëntenfederatie Nederland (PFN) Netwerkbijeenkomst *Hoe bereik je mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden*.
- LSR Congres 20 jaar Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen (WmcZ).
- Themadag door Noordwest Ziekenhuisgroep en Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ).

#### Vooruitblik 2017

Middagsymposium en uitreiking inspiratieprijs in maart 2017.

Digitalisering.

Aandacht voor mensen met een afstand tot gezondheidszorg.

Keurmerk Seniorvriendelijk ziekenhuis.