

JAARVERSLAG 2011 CLIËNTENRAAD MEANDER MEDISCH CENTRUM

1. Inleiding

In 2011 is het een drukte van belang. Aan de Maatweg wordt gewerkt aan een nieuw ziekenhuis; ons nieuwe Meander. Hijskranen, grondwerkzaamheden en een gebouw dat steeds meer volume krijgt. Misschien wel vooral in de verbeelding.

In het ziekenhuis, nu en straks, blijft één aspect hetzelfde en dat is dat het gaat om degene die in het bed ligt of de poli bezoekt.

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. Onder de titel 'Koning Klant in Ziekenhuisland' is daarbij stil gestaan tijdens het symposium van de Cliëntenraad in het voorjaar van 2009. De titel vertolkt 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 bij de keuzes waarvoor de Raad van Bestuur zich geplaatst ziet.

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

Leeswijzer:

2. De Cliëntenraad en het wettelijk kader
3. De Cliëntenraad als adviseur van de Raad van Bestuur
4. De Clientenraad nader bekeken
 - 4.1. Samenstelling Clientenraad
 - 4.2. Werkwijze
 - 4.3. Het overleg met de Raad van Bestuur
 - 4.4. Het overige overleg en contacten binnen het ziekenhuis
5. Andere activiteiten
6. Overzicht van de uitgebrachte adviezen, correspondentie en contacten
 - 6.1. De adviezen gevraagd door de Raad van Bestuur aan de Clientenraad:
 - 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

2. De Cliëntenraad en het wettelijk kader

De cliëntenraad is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een zorginstelling – in dit geval een ziekenhuis – behartigt. Elke instelling moet een cliëntenraad hebben. Dat is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen ([Wmcz](#)).

De Cliëntenraad Meander Medisch Centrum is ingesteld in 2002, bij gelegenheid van het samengaan van Medisch Centrum Molendael en het voormalige Eemland Ziekenhuis in Amersfoort.

Voor de uitoefening van zijn taak 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: dat is het recht om bij het vermoeden van wanbeleid een verzoek tot het instellen van een onderzoek in te dienen bij de Ondernemingskamer. Hoewel iedereen hoopt dat dit middel nooit hoeft te worden ingezet, is het – als het erop aankomt – naar onze mening een waardevol instrument.
- Secretariële ondersteuning en een bescheiden budget voor literatuur, een cursus e.d.

3. De Cliëntenraad als adviseur van de Raad van Bestuur

Ook in 2011 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 orde wilde stellen. Van de door de Raad van Bestuur geboden mogelijkheid om te adviseren maken wij geen gebruik, als de adviesaanvraag te weinig relatie heeft met belangen van de cliënten.

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 2011 zijn we het gehele jaar voltallig geweest, dat wil zeggen dat de Raad dan 9 leden telt, inclusief de voorzitter. Lid waren:

- Mevrouw mr. T. Duijnsteek (Tineke), voorzitter vanaf 1 januari 2010
- Mevrouw P. Egbring (Petra)
- Mevrouw drs. S. van Empelen (Simone)
- Mevrouw mr. M.H.J. Helmink, secretaris (Riet)
- De heer ir. H. Hilderink (Harry)
- Mevrouw M.L.C. Klein (Marly)
- De heer mr. J.P. Lotens (Jan)
- Mevrouw H. Stalenhoef (Hanneke)
- De heer H.E. de Vries (Harald)

Bij ons werk heeft Mw. K. Ekkel (Karin), verbonden aan het ziekenhuis, ons op zorgvuldige en prettige wijze secretariael ondersteund. Voor de wijze waarop zijn dit heeft gedaan hebben wij niets dan lof.

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 2011 bestond het overgrote deel van het werk uit het uitbrengen van adviezen aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur is gehouden om over elk voorgenomen besluit, als daarmee een cliëntenbelang in het geding is, voorafgaand aan het definitieve besluit advies te vragen aan de Cliëntenraad en dit advies mee te wegen bij het definitieve besluit. Deze verplichting is opgenomen in de [Wmcz](#) (de 'gevraagde adviezen'). Daarnaast kan de Cliëntenraad zelf, zonder dat de Raad van Bestuur daar om gevraagd heeft, een advies uitbrengen ('het ongevraagd advies'). Het moet ook dan betrekking hebben op cliëntenbelangen.

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 gebeurt, naast verdieping in publicaties e.d., onder meer door overleg met een lid van de Raad van Bestuur.

Daarnaast helpen presentaties van medewerkers van ziekenhuis tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad, en verder, contacten met andere organisaties binnen en buiten het Meander Medisch Centrum.

Al deze informatie bij elkaar, de gedachtewisseling daarover – met soms stevige discussies binnen de Cliëntenraad – dragen bij aan het gefundeerd en op gedegen wijze uitoefenen van onze adviestaak.

Gedurende het jaar 2011 is de Cliëntenraad voltallig geweest, dat wil zeggen dat de raad het maximum aantal van negen leden telde. De nieuwe leden, Harry Hilderink en Petra Egbring, zijn in januari 2011 gestart (wij introduceerden hen al in het vorige jaarverslag); Marly Klein heeft eind december 2011 afscheid genomen. Marly is 12 jaar lid geweest van de Cliëntenraad en gestart in de periode voor het ontstaan van het huidige Meander Medisch Centrum. Zij heeft de volle termijn haar bijdrage geleverd aan het adviseren van het ziekenhuis. Wij bedanken haar van harte voor haar bijdrage.

4.3 Het overleg met de Raad van Bestuur

Met de Raad van Bestuur is tien maal vergaderd. In 2011 was Marijke van den Berg namens de Raad van Bestuur onze contactpersoon tot aan haar vertrek in juli 2011. Wij danken Marijke voor haar inzet. Gedurende de rest van het jaar is Jan Kleijne, de voorzitter van de Raad van Bestuur, elke vergadering bij ons aangeschoven. Het waren bijzonder zinvolle en prettige bijeenkomsten.

In 2011 heeft verder een wisseling van de wacht plaatsgevonden in de persoon van de secretaris van de Raad van Bestuur: Suzanne Visscher als opvolger van Femke Timmerman op, die met ingang van 1 mei 2011 een andere functie in het ziekenhuis is gaan uitoefenen.

Er werden incidentele en terugkerende onderwerpen besproken, zoals de begroting, de nieuwbouw en de veranderingen in de zorg.

4.4. Het overleg met de Raad van Toezicht

Jaarlijks vergaderen wij eenmaal met (een delegatie van) de Raad van Toezicht. In 2011 vond dit overleg plaats op 21 november 2011 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 o.a. de onderwerpen patiëntveiligheid, 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 de conclusie dat het zinvol en plezierige overleg is geweest.

4.5 Het overig overleg en contacten en overleg binnen 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 hebben hun bijdrage erg op prijs gesteld.

In 2011 zijn er de volgende contacten geweest:

- Met dhr. R. van Dijk over de begroting 2011 (maart 2011).
- Met Patricia Jaeger, over ZorgDomein (april 2011).
ZorgDomein ondersteunt het zorgproces en de communicatie daarover binnen en tussen 1e, 2e en 3e lijnszorgverleners. ZorgDomein slaat een brug tussen huisartsen en het ziekenhuis, de geestelijke gezondheidszorg, ZBC's, diagnostische centra, laboratoria en andere zorginstellingen.
- Met Ellen Oldenburg, PatiententrouwensPersoon PVP, o.a. werkzaam t.b.v. Meander. Zij staat op verzoek cliënten bij het waarborgen van hun rechten. De PVP is onafhankelijk en werkt vanuit de visie van de cliënt (mei 2011).
- Met Heleen Reijerse, security officer, over veiligheid in het ziekenhuis, waaronder toegangsbeleid, camerabeleid en het privacyreglement (juni 2011).
- Met Jannet Mosterd, voorzitter Ondernemingsraad (juni 2011), over de adviezen van de OR en de raakvlakken met de CR.
- Met Inge Spijkman over de wenselijkheid en haalbaarheid van fondsenwerving t.b.v. de nieuwbouw (oktober 2011).
- Met Ton Schulte, zorggroepmanager van het bureau Nazorg, over de rol van de transferverpleegkundige om na ontslag de doorstroming van patiënten zo efficiënt mogelijk te doen verlopen (november 2011).
- Met Janny Venema, o.a. over onderzoek naar de kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief (december 2011).
- Met de Vereniging Medische Staf, dhr. W. Oerlemans, over onderwerpen in relatie tot specialistische zorg (5 september 2011).

5 Andere activiteiten

De activiteiten onder deze noemer hebben gemeen dat het ziekenhuis voor ons dichterbij komt: de inhoud, de mensen die erbij betrokken zijn en de patiënten. We geven een schets.

- Bijwonen van bijeenkomst Adviesraad Wondexpertisecentrum (feb. 2011)
- Contact met de NIAZ-auditoren t.b.v. NIAZ accreditatie. Rond de ontruiming na de brand in januari 2011 in een technische ruimte en niet in de buurt van een patiëntenafdeling. Tot ieders opluchting en tevredenheid was de brand redelijk snel onder controle en kon achteraf worden vastgesteld dat het ziekenhuis tijdens zo'n calamiteit goed in staat is om de dingen te doen die gedaan moeten worden
- Bezoek Endoscopisch Centrum Baarn bij de opening op 21 april 2011.

Het symposium van de Cliëntenraad in 2011 "Medicijngebruik en therapietrouw, een kwestie van slikken?"

In 2009 heeft de Cliëntenraad voor het eerst een symposium gehouden onder de titel: 'Koning Klant in Ziekenhuisland', volledig gewijd aan het onderwerp klantvriendelijkheid in het ziekenhuis. Een ieder die noodgedwongen een aantal dagen in het ziekenhuis moet verblijven zal het belang daarvan onderschrijven.

Omdat het symposium zo goed is ontvangen, hebben we op 1 maart 2011 opnieuw een symposium gehouden onder de titel "Medicijngebruik en therapietrouw, een kwestie van slikken?" Het thema onderstreept de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt voor zijn eigen gezondheid.

Het symposium werd bezocht door ongeveer 190 bezoekers en werd met gemiddeld een 8 gewaardeerd.

Onder het enthousiaste dagvoorzitterschap van dr. M. Otten, maag-, darm-, leverarts, hebben de sprekers het publiek geboeid met de ins en outs van medicijngebruik.

De sprekers waren:

- dr. Jaap Deinum, als specialist verbonden aan het UMC St. Radboud; hij sprak over het belang van therapietrouw.
- dr. Sandra van Dulmen, leider van het programma "Communicatie in de gezondheidszorg" bij het NIVEL; zij houdt zich bezig met onderzoeksprojecten op het gebied van de communicatie tussen zorgverleners en patiënten.
- drs. Guus Comuth, verbonden aan het ziekenhuis als apotheker in de locatie Amersfoort Elisabeth, belichtte het onderwerp nierdialyse en therapietrouw.

'Meanders Meesterwerken':

Onder deze titel presenteerden op 12 april 2011 de medewerkers van Meander Medisch Centrum 'Meanders Meesterwerken'. Met behulp van filmpjes van 'Meesterwerken' lieten de medewerkers van Meander de mooie projecten zien waaraan zij het afgelopen jaar gewerkt hebben. Projecten die de kwaliteit van zorg verbeteren. Zij streden met elkaar 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 Hanneke Stalenhoef lid van de Cliëntenraad deel van uitmaakt. De winnende afdeling was het laboratorium met het boekje "Rik krijgt een prik". In heel veel opzichten beoogde Peter Kreek hetzelfde als waar de Cliëntenraad voor staat. De Cliëntenraad heeft dan ook graag het jurylidmaatschap op zich genomen.

De spiegelbijeenkomsten

Bij deze bijeenkomsten wisselen medewerkers van een bepaalde afdeling met ex-patiënten informatie uit over . Informatie die van belang is om te komen tot een goede inschatting van verbeterpunten. Van daaruit wordt geprobeerd een bijdrage te leveren aan kwaliteitsverbetering. Op 14 november 2011 hebben twee leden van de CR een spiegelbijeenkomst bijgewoond.

NIAZ visitatie

Het ziekenhuis streeft naar de verkrijging van de NIAZ-accreditatie, te beschouwen als een erkend 'keurmerk' voor een bepaalde - hoge - kwaliteitsstandaard. De auditoren hebben enkele weken in het ziekenhuis rondgelopen om daar een oordeel over te vormen, en ook de Cliëntenraad is geïnterviewd (op 17 juni 2010). In april 2011 heeft Meander Medisch Centrum het keurmerk binnengehaald! Wij feliciteren iedereen die aan dit resultaat heeft bijgedragen en meegewerkt. Het zegt iets over de inzet en de resultaten, en de Cliëntenraad is er trots op.

6. Overzicht van de uitgebrachte adviezen, correspondentie en contacten

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

- Besluit tot oprichting V.O.F. Symfora-Meander Medisch Centrum
Aanvraag 14 februari 2011, definitief besluit 26 april 2011
- Begroting 2011:
Positief advies op 22 februari 2011
- Advies Verzelfstandiging afdeling Sportgeneeskunde
Aanvraag: 11 februari 2011, positief advies met enige kanttekeningen op 14 april 2011, definitief besluit 26 april 2011
- Adviesaanvraag Informatie- en toegangsveiligheid: positief advies op 14 november 2011

- Advies geschiktheid lid Raad van Bestuur: positief advies op 9 december 2011
- Adviesaanvraag Nota Patiëntencommunicatie: 13 december 2011, toelichting door Marije Mansfeld, hoofd communicatie;
- Adviesaanvraag Overbruggingszorg: gedeeltelijk positief advies op 13 december 2011

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

- Inventarisatie wensen Cliëntenraad Nieuwbouw

6.3. Externe contacten

- Mw. V.: brief van CR n.a.v. ervaringen tijdens ziekenhuisverblijf
- Mw. L: brief van CR n.a.v. ervaringen tijdens ziekenhuisverblijf
- Dhr. T.: brief suggestie bouw Zorghotel
- Dhr. Z: brief aan CR n.a.v. negatieve ervaringen tijdens het ziekenhuisverblijf
- Lidmaatschap "Netwerk Cliëntenraden zorg" (NCZ): Op 7 september 2011 woonden twee leden van de Cliëntenraad de jaarlijkse Cliëntenraaddag bij in Woerden