

JAARVERSLAG 2013

CLIËNTENRAAD
MEANDER MEDISCH CENTRUM



'Koning Klant in Ziekenhuisland'



JAARVERSLAG 2013 CLIENTENRAAD MEANDER MEDISCH CENTRUM (MMC)

1. Inleiding

De Cliëntenraad (CR) heeft in het jaar 2013 te maken gehad met een aantal speciale aandachtsgebieden, die uitstaken boven de overige aandacht vragende onderwerpen:

- Kwaliteit (in de meest uitgebreide betekenis), veiligheid van de patiëntenzorg en communicatie in het ziekenhuis MMC
- De nieuwbouw van het ziekenhuis aan de Maatweg (inrichting, organisatie e.d.)
- Vele en steeds snellere ontwikkelingen in de zorg, waar ook het MMC en zijn patiënten mee te maken kregen.

Zowel binnen als buiten het ziekenhuis is een duidelijke sterke beweging op gang gekomen om kwaliteit en veiligheid in de zorg voor de patiënt in het ziekenhuis maximale aandacht te geven; voor het MMC ook handhaving van zijn positie in de top 10 AD; (in 2013 nr.7) en waar nodig, verbeteren.

De NIAZ accreditatie (keurmerk voor een bepaalde - hoge – kwaliteitsstandaard) en het keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis (zorg voor kwetsbare ouderen) dragen hier ook toe bij.

Eind 2012 is door de Cliëntenraad een visiedocument opgesteld om met name het cliëntenbelang beter te kunnen monitoren, gegeven ook de veranderende rol van de patiënt:

- Deze krijgt een steeds centralere plaats; hij/zij bepaalt meer dan voorheen de zorg, die hij/zij wenst, een actievere rol dus; verder speelt dat
- De kwaliteit van leven een belangrijker rol zal gaan spelen t.o.v. genezen
- De eigen verantwoordelijkheid van de patiënt t.o.v. zijn eigen gezondheid groter zal worden
- De chronische patiënt vaker te maken zal krijgen met de ketenzorg (o.a. bij Diabetes, COPD)
- De zorg meer thuis of dicht bij huis gegeven zal worden

Hij/zij zal daarin dan ook meer de faciliteiten en steun vanuit het ziekenhuis (en externe bronnen) moeten kunnen krijgen met een grote mate van transparantie en informatievoorziening (naar de patiënt en omgekeerd).

Verder werden bejegening, begeleiding, opvang van de patiënt in het ziekenhuis steeds belangrijker aspecten in de beoordeling van de patiënt over het ziekenhuis en zijn/haar wens



om daar te worden behandeld. Ook hier werd en wordt de rol van de patiënt steeds belangrijker voor het ziekenhuis, die hier met de juiste acties op moet reageren

De Cliëntenraad speelde hierop in door in 2013:

- Naast de uit te brengen adviezen, speciale aandachtsgebieden te benoemen, zoals kwaliteit, patiënt tevredenheid, (bejegening, klachtenbehandeling), veiligheid en communicatie.
- Intensief contact met de Raad van Bestuur en de Medische Staf over voor de patiënt belangrijke zaken als hierboven genoemd, over het nieuwe ziekenhuis en vormen van samenwerking met instellingen buiten het ziekenhuis, waaronder ketenzorg.
- Frequentie contacten met de betreffende afdelingen rond inrichting, faciliteiten, zorg voor de patiënt in het nieuwe ziekenhuis.
- Bezoeken aan o.a. mockups, voorbeeld ingerichte patiëntenkamer, polikliniek.

M.a.w. het continue aandacht geven en suggesties doen rondom patiënt aangelegenheden in het nieuwe ziekenhuis.

Naast de ontwikkelingen in de medische zorg van het MMC zijn er invloeden van buiten, zoals technische ontwikkelingen, verdere specialisaties, zorgverzekeraars en kosten die er voor zorgen dat ziekenhuisorganisaties steeds meer om zich heen kijken naar regionale en bovenregionale samenwerkingsverbanden. Zo ook Meander.

Ook hierin speelde de Cliëntenraad een rol om het belang van de patiënt zeker te stellen.

2. Speciale aandachtsgebieden van de Cliëntenraad in 2013

2.1 Kwaliteit en veiligheid patiëntenzorg, patiëntcommunicatie

Kwaliteit, veiligheid en communicatie zijn de leidende functies in het handelen van het MMC. Specialist en verzorgend personeel zijn doordrongen van het feit dat door een grotere mondigheid van de patiënt, toenemende concurrentie van andere ziekenhuizen en gespecialiseerde klinieken het belang van klant "behandeling" en goede communicatie met de patiënt een belangrijke doelstelling is. "Het gaat er niet om wat wij als professionals (MMC) belangrijk vinden, maar om wat de patiënt (klant) wil", aldus een uitspraak van een afdeling in MMC.

Naast ervaringen en indrukken van de achterban kan de Cliëntenraad in 2013 beschikken over de resultaten van meerdere instrumenten die het Meander gebruikt om deze zorg te beoordelen:

- Customer Quality Index: Vragenlijst, waarbij inzicht verkregen wordt wat patiënt belangrijk vindt en zijn/haar ervaring met de zorg (2-jaarlijks)
- PROMS: Vragenlijst, die inzicht geeft in de medische effectiviteit van de geleverde zorg (continu).
- NPS (Netto Promotor Score): Klanttevredenheid meting met een enkele eenduidige vraag (zou U het MMC aanbevelen?)



- Spiegelbijeenkomsten, waarbij patiënten hun ervaringen onder leiding van een gespreksleider in een groep direct konden terugkoppelen naar de specialisten en verzorgend personeel.
- Indicatoren vergelijking zoals afhandeling van klachten door het Patiënt Servicebureau en de Klachtencommissie.
- Tevens krijgt de Cliëntenraad met het vastgestelde kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis, per jaar de planning en de resultaten op het gebied van kwaliteit en (patiënt) veiligheid. Hierin is voor een drietal invalshoeken gekozen als focus: Verhogen van de patiënttevredenheid, verhogen van de medewerkertevredenheid (werkt door naar patiënttevredenheid) met in acht neming van de kosten.
- Patiëntcommunicatie is vastgelegd in een beleidsplan waarin de uitgangspunten voor een goede communicatie zijn bepaald, teneinde de patiënten te laten ervaren dat zij met klantvriendelijke, betrouwbare en deskundige medewerkers te maken hebben. Hiermee werd gestreefd naar zowel een grotere efficiency (kostenbesparing) als naar een voorkeurskeuze van de patiënt voor het Meander ziekenhuis. Ook bij dit beleidsplan was de Cliëntenraad nauw betrokken.

2.2 Nieuwbouw

Door de bezoeken aan het in aanbouw zijnde nieuwe ziekenhuis, kon de Cliëntenraad met opbouwende suggesties komen over de faciliteiten van de patiëntenkamer, bewegwijzering e.d. in het ziekenhuis.

Ook een andere werkwijze van het verzorgend personeel in het nieuwe ziekenhuis kreeg onze aandacht (eenpersoonskamers bijv.).

Tijdens elke maandelijkse vergadering van de Cliëntenraad werd over onderwerpen betreffende de nieuwbouw gesproken, de stand van zaken, door sprekers hiervoor uitgenodigd, toegelicht, waarbij de CR hen van vragen en suggesties voorzag.

Het nieuwe ziekenhuis werd vlak voor Kerstmis met groot enthousiasme van iedereen definitief in gebruik genomen.

2.3 Externe ontwikkelingen waar het MMC en Cliëntenraad in 2013 mee te maken hadden

Uitgangspunten:

Meander behoort tot de top van de algemene Topklinische ziekenhuizen, toonaangevend in de regio Amersfoort en omstreken. Daarnaast speelt zij een belangrijke rol in het adherentie gebied van Amersfoort als Algemeen Ziekenhuis.

Meander speelt een voorname rol in de ketenzorg op het gebied van o.m. Diabetes, COPD, Cardiovasculair en Nierfalen: In het visiedocument 2012-2016 heeft de Raad van Bestuur zich over het belang van de ketenzorg uitgesproken met de ambitie de zorg binnen Meander in te richten rond het ziektebeeld, de patiënt daarin centraal te stellen en de keten in samenwerking met partners te optimaliseren. De Cliëntenraad heeft de ketenzorg tot speciaal aandachtsgebied gemaakt.



Er zijn externe trends over spreiding en concentratie van de zorg waarneembaar, eisen van zorgverzekeraars over een minimaal aantal operaties per specialisme (concentratie complexe zorg) en basiszorg zo dicht mogelijk bij de patiënt. Deze en andere ontwikkelingen leiden er toe dat ook het MMC met haar bijzondere positie als Topklinisch ziekenhuis samenwerking moet zoeken met andere zorginstellingen binnen de regio of ook buiten de regio (boven regionaal bv. dialyse) . In dit kader past ook de in 2013 afgegeven intentie verklaring samen met Tergooiziekenhuizen, over een onderzoek naar nauwere samenwerking tussen deze ziekenhuizen in de vorm van een strategische alliantie, (waarbij ook de Cliëntenraad nauw betrokken is. “De patiëntenbelangen vormen het belangrijkste criterium voor de invulling van de strategische alliantie”, aldus beiden Raden van Bestuur) en strategische samenwerkingsvormen met bijv. klinieken (ZBC's).

In al deze processen van samenwerking had en heeft de Cliëntenraad een belangrijke taak om het patiëntenbelang goed te evalueren, omdat hier essentiële stappen voor de toekomst worden gezet.

3. De taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad

Meander Medisch Centrum streeft naar goede zorg, dicht bij de patiënt en in overeenstemming met de wensen van de patiënten. De Cliëntenraad is een adviesorgaan dat de Raad van Bestuur van het ziekenhuis adviseert over onderwerpen die het belang van patiënten direct raken.

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 informatie plicht 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 werkwijze van de CR is vastgelegd in het Reglement Cliëntenraad Meander Medisch Centrum. Hierin is ondermeer vastgelegd de verplichting voor leden van de CR om zowel gedurende de periode van lidmaatschap als tot een jaar na beëindiging van het lidmaatschap geheimhouding te betrachten omtrent alle vertrouwelijke gegevens die in het kader van het lidmaatschap aan hem/haar verstrekt zijn.



De Cliëntenraad wordt ook betrokken bij het opstellen van profielschetsen voor vacatures in de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht, en adviseert bij de benoemingen hierin (in 2013 eenmaal bij benoeming in de R.v.T.).

Ook bij benoeming in de Klachtencommissie adviseert de Cliëntenraad (in 2013 tweemaal bij benoeming van een plaatsvervangend lid en een lid).

Een van de belangrijke taken van de Cliëntenraad is het geven van (on)gevraagd advies aan de Raad van Bestuur over onderwerpen, waarbij het cliëntenbelang in het geding is. (zie punt 6).

4. Samenstelling Cliëntenraad

Tineke Duijnstee, voorzitter, Baarn
Petra Egbring, Amersfoort
Riet Helmink, Amersfoort
Harry Hilderink, Leusden
Chantal Koole, nieuw per 1.3. 2013, Baarn
Jan van der Plas, nieuw per 1.1.2013, Amersfoort
Hanneke Stalenhoef, Amersfoort
Harald de Vries, Soest
Secretariële ondersteuning: Karin Ekkel

5. Overleg in 2013 met:

Raad van Bestuur: maandelijks met Anita Wydoodt, lid Raad van Bestuur en Susanne Visscher, secretaris Raad van Bestuur

Raad van Toezicht: jaarlijks (met delegatie), gecombineerd met Raad van Bestuur

Ondernemingsraad: jaarlijks (met delegatie)

Staf Medische Specialisten: jaarlijks (met delegatie)

SymphoraMeander: delegatie



Functionarissen binnen het ziekenhuis:

- Vincent van Luling: IT in het ziekenhuis
- René van Dijk: Financiële begroting
- Pauline Zweekhorst: Kwaliteit in ziekenhuis
- Christel Hassink: Werkwijze verpleegkundige behandeling
- Ton Schulte: No shows bij afspraken
- Marije Mansfeld: Communicatie
- Gretha West: Voorbereidingen verhuizing naar nieuwe ziekenhuis
- Philip van Klaveren: Werkgroepen verhuizing
- Ellen Huberts: Diëtetiek
- Christel Hassink: Nieuwe werkwijze verpleegafdelingen
- Loes Bierma (niet werkzaam in MMC): Zorgkaart Nederland (in aanwezigheid van een delegatie Cliëntenraad Tergooiziekenhuizen).

Bovendien bezochten leden van de Cliëntenraad andere raden, symposia over gerelateerde onderwerpen en woonden zij bijeenkomsten bij van het Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ).

6. Overzicht van uitgebrachte adviezen

- Advies Begroting, positief, vragen beantwoord door de Fin. Controller
- Ongevraagd advies Reglement Disfunctioneren, liep al geruime tijd, uitgebreid antwoord op onze vragen. Evaluatie periode 3 jaar overgenomen.
- Ongevraagd advies over samenstelling Klachtencommissie; wordt nog op terug gekomen
- Advies aanvraag vrijwilligers; adviesaanvraag is later ingetrokken
- Advies lid Raad van Toezicht; heeft zich teruggetrokken (functie niet te combineren met RvT lid)
- Advies Joint Venture MMC en Gezonde Nieren, positief advies
- Advies plv. lid Klachtencommissie, benoemd
- Advies Identity management, positief advies
- Advies Beleid Clear Screen Clear Desk, positief advies
- Advies Beleid Toegangspas, positief advies met vragen, beantwoord door Security
- Advies Centrum voor Spoedzorg, Maatweg, positief advies
- Advies Huishoudelijk Reglement, positief advies met opmerkingen
- Advies lid Klachtencommissie, positief advies
- Advies Meerjarenbeleid Klantonderzoek, positief advies met opmerkingen, beantwoord door RvB

April 2014