

Aan: de heer P.W. Doop, voorzitter Raad van Bestuur HMC
Van: Cliëntenraad HMC

Datum: 18 januari 2019
Betreft: Reactie op herstructureringsplan HMC d.d. 9 januari 2019
Onze ref.: 19-011

Geachte heer Doop,

Dank voor de brief van 9 januari 2019 over de herstructureringsplannen van HMC en de uitgebreide patiënt-effectparagraaf die u hierbij stuurde. In de brief vraagt u de cliëntenraad te reageren op het voorstel dat ziet op de richting naar de toekomst voor HMC. Met deze brief ontvangt u deze reactie.

Op basis waarvan is de cliëntenraad tot haar reactie gekomen?

De cliëntenraad geeft haar reactie op basis van:

- de toegestuurde of ter inzage gelegde stukken m.b.t. de herstructurering, inclusief de aanvullende informatie die u ons 16 januari 2019 stuurde;
- informatie uit de overleggen met de raad van bestuur en andere adviesorganen over dit onderwerp;
- de berichtgeving in diverse media en de vragen en zorgen die daarin- en naar aanleiding daarvan zijn geuit onder meer door patiënten, inwoners van Den Haag/omliggende gemeenten en lokale en landelijke volksvertegenwoordigers en reacties die wij als cliëntenraad ontvingen.

Voor de cliëntenraad staan de belangen van patiënten en inwoners van het adherentiegebied van HMC voorop. Wij hebben ten aanzien van de voorgestelde richting en onze reactie daarop met name gekeken naar de volgende zaken:

- Beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorg.
Blijft basiszorg en specialistische zorg (voldoende) dichtbij huis beschikbaar?
Beschikbare en bereikbare zorg gaat voor ons ook over voldoende (bedden)capaciteit en personeel om de zorg te verlenen, wachttijden, reistijden en parkeermogelijkheden.
- Kwalitatief goede zorg.
Hoe wordt de zorg met en rond patiënten georganiseerd, nu en straks?
- Betaalbare zorg en een financieel gezond fundament van HMC.
- Wat merken patiënten en inwoners van de voorgestelde richting en wat wordt er gedaan om de gevolgen voor hen op te vangen?
- Het proces tot nu toe en voor de komende tijd: hoe worden patiënten en inwoners uit de regio en andere partijen betrokken en geïnformeerd.

Voorgestelde richting

De voorgestelde richting die u intern en extern (verder) wilt toetsen bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Verplaatsing van de acute zorg medio 2019 van locatie Bronovo naar locatie Westeinde. De acute- en dus ook spoedeisende zorg wordt hiermee geconcentreerd op locatie Westeinde. In overleg met de huisartsen wordt verkend wat dit betekent voor de locatie van de HAP in Den Haag Noord/Oost. De parkeervoorziening in HMC Westeinde op korte termijn uit te breiden met ca. 175 extra parkeerplaatsen. In 2020/2021 gaat de totale parkeercapaciteit van 555 plaatsen naar ca. 750.
2. Medio 2019 Bronovo om te vormen tot 24/5 weekziekenhuis (gesloten in het weekend van vrijdag 18.00 uur tot maandag 06.00 uur) waar electieve en chronische zorg geleverd wordt.
3. Daarmee sorteert HMC voor op de verplaatsing van de electieve zorg vanuit locatie Bronovo naar locatie Antoniushove. In Antoniushove is vanaf 1 januari 2022 en uiterlijk 1 januari 2024 de electieve zorg en de oncologische zorg geconcentreerd met een eigen gescheiden bedrijfsvoeringsmodel voor elk domein.
4. Tussen 1 januari 2022 en 1 januari 2024 is daarmee alle klinische en poliklinische zorg vanuit locatie Bronovo geconcentreerd richting de locaties Westeinde en Antoniushove, dan wel ondergebracht in een nog nader te verkennen vernieuwend zorgconcept. Daarmee sluit locatie Bronovo (als gebouw) in de huidige vorm.

Reactie cliëntenraad

De cliëntenraad waardeert het initiatief van het HMC om te verkennen hoe zij de zorg in de toekomst goed en betaalbaar kan organiseren. Door tijdig na te denken over wijzigingen in de zorg en de wijze waarop die geleverd wordt en door het aanpassen naar de behoefte en mogelijkheden kan de zorg ook voor bewoners op de lange termijn geborgd blijven. Wij delen dan ook uw analyse dat het nodig is veranderingen door te voeren om als HMC up to date zorg(faciliteiten) te kunnen bieden en hier richtinggevend keuzes in te maken voor de korte en langere termijn.

Ten aanzien van het proces:

Verwijzend naar een eerdere reactie van de cliëntenraad op de in ontwikkeling zijnde strategie van het HMC zijn wij van mening dat echte besluiten pas genomen kunnen worden nadat de toekomstvisie samen met alle stakeholders is uitgewerkt en verdere invulling en betekenis is gegeven aan de richting die nu wordt voorgesteld. Een gezamenlijke visie biedt ruimte en mogelijkheden voor oplossingen die op korte termijn niet zichtbaar zijn, het voorkomt dat er veel aandacht uitgaat naar aanpassingen die op de lange termijn niet nodig waren geweest of investeringen die op de lange termijn overbodig zijn. Daarnaast is ook in de afgelopen weken goed zichtbaar geworden wat goede zorg voor mensen betekent en welke emoties dergelijke keuzen veroorzaken. Dit benadrukt ons inziens de noodzaak voor een goed en zorgvuldig proces.

Een zorgvuldig proces waarin ruimte is voor de inbreng van partijen is complex en vraagt tijd. Het zorgt echter ook voor nieuwe perspectieven en de vernieuwende oplossingen waar het HMC naar op zoek is. En, misschien nog wel belangrijker, het leidt tot vertrouwen. Vertrouwen van de partijen

onderling hetgeen nodig is om te werken aan de nieuwe gezamenlijke zorgconcepten waar zij in de toekomst samen voor aan de lat staan en vertrouwen van de burgers en patiënten in de regio Den Haag dat goede zorg beschikbaar is.

Wij kunnen gezien bovenstaande overwegingen dan ook niet instemmen met de eerdergenoemde termijnen dan nadat uitwerking in een zorgvuldig gevoerd proces met interne en externe partijen heeft plaatsgevonden.

Met betrekking tot de inhoud van de richting zou de cliëntenraad graag de behoeften en de belangen van de patiënten en inwoners van Den Haag als uitgangspunt zien. Ook vragen wij bij de uitwerking steeds de gevolgen voor de huidige en toekomstige patiënten in kaart te brengen.

Meer specifiek geven wij u het volgende mee:

1. De verplaatsing van de acute zorg van locatie Bronovo omvat een aantal onderdelen (HAP, SEH, acute zorg en klinische moeder-kindzorg). Wij begrijpen dat HMC om zorginhoudelijke en bedrijfsmatige reden als richting voor ogen heeft de acute en spoedeisende zorg en klinische moeder-kindzorg te concentreren op locatie Westeinde. Tegelijkertijd zijn dit voor patiënten en inwoners cruciale vormen van zorg en blijkt uit uw informatie van 16 januari 2019 dat de verplaatsing tot een substantieel aantal extra patiënten leidt bij locatie Westeinde:

	Extra aantal patiënten op locatie Westeinde	Procentuele toename t.o.v. het huidig aantal patiënten Westeinde
Bezoekers SEH Bronovo	27.000 per jaar	+ 48%
Opnamen acute zorg Bronovo	7.500 per jaar	+ 58%
Klinische en poliklinische bevallingen Bronovo	1.921 per jaar	+ 50%

Hierop gelet vindt de cliëntenraad dat er meer tijd genomen moet worden wanneer dat voor een zorgvuldige verplaatsing en organisatie van deze zorgvormen nodig is. Voor de cliëntenraad zijn daarbij de volgende (rand)voorwaarden van belang:

- a) Dat er naast een huisartsenpost (HAP) bij Westeinde en het Haga een 3^e HAP blijft. Uit uw informatie blijkt dat er verschillende mogelijkheden zijn voor de toekomstige huisartsenpost die zich nu op locatie Bronovo bevindt. Hier is nog geen keuze in gemaakt. Het is gewenst dat deze duidelijkheid er is voordat tot verplaatsing van de SEH op locatie Bronovo naar Westeinde wordt overgegaan. Wij zijn ook benieuwd wat HMC (aanvullend) gaat doen om deze op locatie Bronovo te behouden of te verplaatsen naar Antoniushove en er mogelijk – in uw woorden – een HAP+ van te maken.
- b) De daadwerkelijk beschikbare capaciteit op de SEH/voor de acute zorg en klinische moeder-kindzorg is toereikend om extra toeloop op locatie Westeinde op te vangen. Hieronder valt ook dat er voldoende medewerkers zijn om de zorg te verlenen en voldoende operatiecapaciteit is;

- c) Wachttijden voor patiënten en de werkdruk voor medewerkers nemen niet (onredelijk) toe;
- d) Er wordt voldaan aan de wettelijke normen voor het tijdig ter plaatse zijn van ambulance en het kunnen bereiken van het ziekenhuis. Het gaat ons m.b.t. het tijdig ter plaatse zijn van de ambulance er ook om dat de '15 minuten norm' in de dagelijkse praktijk wordt gerealiseerd (zie toelichting in de bijlage);
- e) Onderscheidende elementen van de werkwijze op locatie Bronovo, zoals de persoonlijke en gezinsgerichte benadering van de afdeling verloskunde blijven behouden bij de overgang naar locatie Westeinde;
- f) Er is voldoende parkeergelegenheid op locatie Westeinde voor patiënten en medewerkers en de plannen die u heeft m.b.t. uitbreiding en exploitatie van de parkeerfaciliteiten leiden voor hen niet tot een grote stijging van de parkeerkosten.

Wij verwachten dat deze (rand)voorwaarden in de komende periode verder uitgewerkt worden en/of onderdeel zijn van de te houden dialoog met interne en externe partijen.

2. Wij delen het standpunt dat het omvormen van het Bronovo naar een weekziekenhuis een noodzakelijke stap is om de kosten terug te brengen en ruimte te creëren voor investeringen die naar de toekomst toe nodig zijn;
3. Voor de langere termijn wilt u toewerken naar ziekenhuiszorg op twee locaties. De cliëntenraad onderschrijft deze richting. Met betrekking tot het tempo waarin u dit wilt realiseren vindt de cliëntenraad dat eerst een verdere dialoog over- en uitwerking van de beoogde verplaatsing van de zorg vanuit locatie Bronovo naar de andere twee locaties en het te ontwikkelen nieuwe zorgconcept voor chronische zorg en electieve zorg nodig is. En dat op basis daarvan gekeken wordt welk tijdpad en aanpak passend zijn voor de (gefaseerde) overheveling en het op termijn sluiten van locatie Bronovo als gebouw.

De cliëntenraad waardeert uw inspanningen om ons tot nu toe goed mee te nemen in het proces en blijft ook voor het vervolg graag nauw betrokken. Wij vernemen graag hoe dit proces er uit ziet en hoe u de verdere dialoog en communicatie met interne en externe partijen waaronder patiënten en inwoners, en de uitwerking van de plannen concreet vormgeeft.

In de bijlage hebben wij nog een aantal specifieke punten opgenomen die wij aan u mee geven. U kunt deze gebruiken voor het verdere proces van dialoog en uitwerking en de communicatie over de voorgenomen richting vanuit HMC.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw drs. M.J. Grijns MBA
Voorzitter Cliëntenraad

Bijlage uitwerking vragen, zorgen en aandachtspunten bij de verschillende onderdelen van de richting

Algemeen

- Wij vinden het belangrijk dat HMC in het gesprek met patiënten en inwoners uit Den Haag en omliggende gemeenten over de voorgenomen richting ook vraagt waar hun vragen en behoeften liggen zodat HMC daarop kan inspelen en haar (toekomstig) zorgaanbod daarop kan toesnijden. Daarnaast spelen naast feiten en rationele argumenten ook subjectieve zaken een rol bij hoe patiënten en inwoners de voorgestelde richting ervaren en hoe zij de keuze maken naar welk ziekenhuis zij gaan bij (toekomstige) zorgvragen. Dit zijn aspecten als het imago van Westeinde, hoe patiënten en inwoners de opeenstapeling van veranderingen in de zorg of bij HMC ervaren of de beleefde bereikbaarheid van locaties.
- De cliëntenraad wil in het verlengde van het vorige punt meegeven dat het Westeinde een negatief imago heeft en door patiënten een lagere waarderingsscore haalt dan de andere twee locaties van HMC. Hoe gaat u in de communicatie over de voorgenomen richting dit punt 'tackelen' (zie ook het volgende punt)? Wat is, naast het houden van een breed imago-onderzoek begin 2020, uw plan om dit imago te verbeteren?
- Wij adviseren u om met 'feiten en cijfers' te staven dat de voorgenomen richting haalbaar is. De cliëntenraad vindt dit ook belangrijk omdat in de berichtgeving tot nu toe verschillende cijfers de ronde doen en het concreter maakt wat de omvang van de opgave is. Kijk ook of u positieve ontwikkelingen m.b.t. de aanpak van zorg of het bekorten van de doorlooptijd heeft die bij het bredere publiek wellicht nog niet bekend zijn (bijvoorbeeld de continue aanwezigheid van medisch specialisten op de SEH Westeinde).
- U gaat ervan uit dat patiënten en inwoners - mits goed uitgelegd - de wijzigingen zonder meer zullen accepteren. Waarop baseert u dat?

Organisatie spoedeisende zorg, klinische acute zorg en klinische moeder-kind zorg

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat bovengenoemde drie vormen van zorg voldoende gewaarborgd blijven en heeft de volgende vragen/zorgen:

- Blijft er na verplaatsing van de spoedeisende en acute zorg een uitrijpunt voor ambulances bij het Bronovo?
- Uit de monitor acute zorg 2018 (zie brief minister van 10 januari 2019) blijkt dat in 2017 de norm dat 95% van de inzetten onder normale omstandigheden binnen een responstijd van 15 minuten aanwezig moet zijn bij de patiënt in 21 van de 24 regio's niet werd gehaald. Kunt u aangeven hoe de regio waar HMC onder valt scoorde op deze norm in 2017 en in 2018 ?
- U geeft aan dat er 7500 opnamen acute zorg verplaatst worden naar Westeinde en er met ca. 80 bedden wordt uitgebreid. Hoe is dan de verhouding tussen opnames en bedden (is dit toereikend?)?
- In de patiënt-effectparagraaf spreekt u over een comfortabel tijdelijk moeder & kind centrum. Kunt u verduidelijken wat u daaronder verstaat? Krijgen de patiënten dezelfde zorg en mogelijkheden zoals bij locatie Bronovo? Bijv. het kunnen blijven slapen van de partner.

Bronovo omvormen naar een weekziekenhuis

- U geeft aan dat op alle locaties voorlopig een breed palet aan medisch specialismen polikliniek blijft bestaan en mogelijkheden voor beeldvormende diagnostiek, functie-onderzoek en laboratoriumdiagnostiek. Breng dit duidelijk(er) over het voetlicht zodat patiënten weten dat ze hiervoor nog steeds in het Bronovo terecht kunnen als dit een weekziekenhuis wordt.
- U geeft aan dat Bronovo als weekziekenhuis een eigen herkenbaar hospitality concept heeft. Hoe ziet dat eruit? En kunt u aannemelijk maken naar patiënten en inwoners dat de planbare zorg die wordt geboden een zeer adequaat antwoord biedt op privéklinieken en dezelfde service/beleving biedt voor patiënten die door hun hogere risicoscore niet naar een privékliniek kunnen?
- Wat wordt aan de wachttijden bij de electieve zorg gedaan? Hoe worden deze verminderd om als concurrentie van een privékliniek zoals de Bergman Kliniek te kunnen behandelen?
- Patiënten die na vrijdagmiddag nog zorg nodig hebben vervoert u op uw kosten naar Westeinde en Antoniushove. Hoe worden patiënten, maar zeker ook hun familieleden geïnformeerd waar degene heen gaat? En blijft de patiënt in Westeinde en Antoniushove als deze zondagavond nog steeds zorg nodig heeft?

Vormgeving en tijdpad overgangstraject van drie naar twee locaties

- U geeft aan dat de poliklinische zorg van Bronovo verdeeld wordt over Westeinde en Antoniushove. De exacte verdeling wordt komende jaren bepaald. Kunt u aangeven wat voor soort aspecten bij deze verdeling een rol spelen? Daarnaast vragen wij u bij de verdeling rekening te houden met patiënten met meerdere aandoeningen (laat de verdeling ook voor hen logisch zijn). Verder hechten wij eraan dat (toekomstige) patiënten tijdig duidelijkheid krijgen over de verdeling, ook om te voorkomen dat zij komende jaren ineens geconfronteerd worden met het bericht dat zij tijdens hun behandeling van locatie moeten veranderen.
- De planbare zorg gaat u gefaseerd overbrengen naar Antoniushove. Kunt u aangeven op basis waarvan de fasering wordt bepaald? Ook hier geldt dat de cliëntenraad vraagt om de fasering ook vanuit patiëntperspectief logisch en behapbaar te laten zijn en patiënten tijdig te informeren.
- Er staat dat in Antoniushove de samenwerking met het LUMC "verder vormgegeven" wordt. Bestaan daar al concrete plannen voor die ook met het LUMC afgesproken zijn?

Uitwerking Electieve zorg

- De planbare zorg werkt aan een nieuw zorgconcept waarbij de patiënt centraal komt te staan. Hoe ziet deze zorg eruit en wat is hiervoor nodig (financieel, gebouw, personeel, organisatorisch enz.)?
- In uw brief van 16 januari geeft u aan dat te zijner tijd een uitbreiding van de OK-capaciteit in het Antoniushove moet plaatsvinden. Kunt u een indicatie geven wanneer de capaciteitsberekeningen beschikbaar komen en de benodigde uitbreiding is gerealiseerd? Wij vinden het belangrijk dat de uitbreiding voor de sluiting van het Bronovo is gerealiseerd.

Nieuw zorgconcept chronische zorg

- Hoewel de cliëntenraad ziet dat het concept aansluit bij ‘de juiste zorg op de juiste plek’, vindt de cliëntenraad het concept op dit moment nog onvoldoende uitgewerkt. Op basis van enkel een voornemen kan de cliëntenraad niet de conclusie trekken dat de chronische zorg na sluiting van het Bronovo in Den Haag Noord/Oost en Leidschendam-Voorburg afdoende is georganiseerd voor patiënten/inwoners.

Bereikbaarheid/parkeren

- Waar is de extra parkeercapaciteit bij Westeinde in de overgangperiode? Dit is belangrijk voor patiënten die door iemand begeleid worden. Moet de patiënt eerst in de hal gebracht worden en daar wachten tot de auto geparkeerd is? Niet prettig als je erg ziek/beroerd bent.
- De informatie over extra parkeerplaatsen bij Westeinde lijkt niet eenduidig. Op pagina 4 van uw brief van 9 januari heeft u het over 175 extra plaatsen én 50 extra plaatsen, beiden in 2019. Deze tijdelijke extra parkeerplaatsen leiden in 2019 tot een toename van 555 plaatsen naar ca. 750 plaatsen. Op pagina 9 van de brief geeft u aan dat de toename van 555 naar 750 plaatsen in 2020/2021 wordt gerealiseerd (hetgeen het beeld wekt dat deze toename samenhangt met de definitieve parkeergarage).
- Waar kan geparkeerd worden tijdens de bouw van de definitieve parkeergarage als deze gerealiseerd wordt op de plaats van de huidige bezoekersparkeerplaatsen?
- Het is voor u een optie om een derde partij de ontwikkeling en exploitatie te laten uitvoeren van een definitieve parkeergarage. In uw brief gaat u hier alleen financieel-technisch op in. De cliëntenraad heeft grote zorg over wat het uit handen geven van de ontwikkeling en exploitatie betekent voor de parkeertarieven die patiënten moeten gaan betalen. Dit kan leiden tot op termijn hogere kosten. Wij vragen u hierover vooraf afspraken te maken én deze ook vast te leggen als u voor een derde partij wilt kiezen. Wij vragen u ook deze afspraken ter advies aan ons voor te leggen.
- Uit uw brief van 16 januari blijkt dat uw analyse van de extra reistijd voor patiënten van het Bronovo naar een andere locatie is gemaakt op basis van vervoer per auto. Wij vragen u om deze analyse ook uit te voeren op basis de reistijd met het openbaar vervoer en de uitkomst daarvan met ons te delen. Wij vragen dit ook omdat er vanuit bepaalde delen van het adherentiegebied geen directe openbaar vervoer verbinding naar Westeinde of Antoniushove is. Is hiermee rekening gehouden (bijv. voor ouderen of kwetsbare doelgroepen)?
- Is er rekening gehouden met de Mall of the Netherlands (2020 klaar) nabij Antoniushove? Hierover is afgelopen tijd een aantal informatierondes gehouden in Leidschendam-Voorburg over de toename verkeersdrukke.