

**Jaarverslag 2019**  
**Clëntenraad**  
**Haaglanden Medisch Centrum**



## Voorwoord

In 2019 is er veel gebeurd. In januari 2019 kondigde het ziekenhuis aan om locatie Bronovo om te vormen naar een weekziekenhuis en over een aantal jaren te sluiten. Dit maakte veel los bij patiënten en bewoners uit de verschillende delen van de stad en de omliggende gemeenten.

HMC is naar aanleiding daarvan in gesprek gegaan met patiënten, bewoners en zorgprofessionals. Daarbij zijn vragen beantwoord en is gesproken over hoe de zorg in Den Haag en omstreken komende jaren vorm moet krijgen. De cliëntenraad is bij bijna alle zorg- en dialogtafels die het ziekenhuis organiseerde geweest om te horen wat er leeft en speelt. Ook hebben we vanuit patiëntperspectief vragen gesteld over de voorgenomen verplaatsing van zorg en hoe het ziekenhuis ervoor zorgt dat op alle locaties tijdige en kwalitatief goede zorg beschikbaar blijft. Op basis van al deze informatie heeft de cliëntenraad van HMC haar adviezen op de voorgestelde plannen uitgebracht.

In 2019 heeft de cliëntenraad helaas afscheid genomen van een aantal gewaardeerde leden vanwege het bereiken van de zittingstermijn. Wij hebben dit aangegrepen om na te denken welke aanvullende deskundigheid en achtergrond gewenst is voor de nieuwe leden.

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad inzicht in haar werkzaamheden en adviezen in 2019. De cliëntenraad wil in het bijzonder Bianca Sahadat, Marloes Franken en Mary Köhne bedanken voor hun hulp en ondersteuning bij onze werkzaamheden.

## **Inleiding**

Ziekenhuizen hebben op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) een cliëntenraad. De cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van patiënten, familieleden en bezoekers van het ziekenhuis. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis over onderwerpen die direct of indirect gevolgen hebben voor de patiënten. Zo leveren de leden van de cliëntenraad gezamenlijk een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het leefklimaat in het ziekenhuis.

Voor de cliëntenraad van HMC staat goede patiëntzorg voorop. Met deze blik adviseren we de Raad van Bestuur. Bij de behartiging van de belangen gaat de aandacht uit naar structureel voorkomende aandachtspunten en actuele ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de kwaliteit van zorg. Onder goede patiëntzorg verstaat de cliëntenraad onder andere een deskundige behandeling in een goed georganiseerd ziekenhuis, een persoonlijke en correcte benadering, een veilige omgeving en een open communicatie met allen die bij de zorg van de patiënten betrokken zijn.

De cliëntenraad adviseert geen individuele patiënten en behandelt geen individuele klachten. Hiervoor heeft HMC een aparte klachtenregeling. Wel kan de cliëntenraad een luisterend oor bieden en waar nodig een signaalfunctie hebben. Ook fungeert de cliëntenraad als klankbord voor zowel de Raad van bestuur als in patiënt-gerelateerde projecten binnen HMC.

De uitgangspunten, taken en werkwijze van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur en in het huishoudelijk reglement van de cliëntenraad.

## Activiteiten in 2019

De cliëntenraad heeft in 2019 elf keer regulier vergaderd. De vergaderingen vinden zoveel mogelijk afwisselend plaats op één van de drie locaties van HMC. Vrijwel elke vergadering is een lid van de Raad van Bestuur en/of de secretaris Raad van Bestuur gedeeltelijk bij het overleg aanwezig. Ook sluit 1-2 keer per jaar een lid van de Raad van Toezicht bij de vergadering aan.

De cliëntenraad hecht eraan om over adviesaanvragen en actuele zaken van de betrokken medewerkers en/of leden van de Raad van Bestuur een toelichting of antwoord op vragen te krijgen.

De volgende onderwerpen zijn in 2019 onder andere aan de orde geweest:

- Herstructureringsplannen HMC (KTHP en LTHP), waaronder de omvorming locatie Bronovo naar een weekziekenhuis en de voorgenomen sluiting over een aantal jaren
- Zorg- en dialoogtafels + eindrapportage die het ziekenhuis hiervan heeft gemaakt
- Strategie 2019-2021 “HMC kiest koers, Zorg met liefde en lef”
- Samenwerking HMC-LUMC
- Telefonische bereikbaarheid
- Fysieke bereikbaarheid van de locaties
- Overleg cliëntenraden van diverse organisaties in de Haagse regio
- Inrichting Raad van Bestuur en profielen van de CEO, CFO en COO
- Afscheid voormalige RvB-leden en kennismaking met interim en nieuwe RvB-leden
- Aankomende wijziging WMCZ en hoe de cliëntenraad hiermee omgaat.  
In het kader hiervan heeft de cliëntenraad onder andere de mogelijkheden voor een cliëntenpanel uitgewerkt.
- Begroting + kaderbrief
- Benoeming nieuw lid Klachtenadviescommissie

## Adviezen

In 2019 heeft de cliëntenraad zich over onderstaande adviesaanvragen gebogen. Waar nodig zijn in de uitgebrachte adviezen extra aanbevelingen opgenomen en/of is gevraagd om een evaluatie. Naast onderstaande adviezen geeft de cliëntenraad ook advies over de begroting van het ziekenhuis.

### **Advies: Eindrapportage fase 1 “verkenning intensievere en duurzame samenwerking LUMC/HMC**

De cliëntenraad constateert dat twee punten die voor de cliëntenraad belangrijk zijn (patiëntperspectief en het afwegingskader) niet of onvoldoende terugkomen in de rapportage. Om die reden kan de cliëntenraad geen positief advies geven. De cliëntenraad heeft geadviseerd deze punten mee te nemen in fase II.

### **Advies: Beslisdocument tbv voorgenomen besluit fase 1 KTHP**

De cliëntenraad heeft in 2019 twee keer advies uitgebracht over de plannen van HMC om een aantal zorgonderdelen te verplaatsen en locatie Bronovo om te vormen naar een weekziekenhuis en over een aantal jaren te sluiten.

In januari 2019 heeft de cliëntenraad aangegeven dat zij het initiatief van HMC waardeert 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.

Ten aanzien van het proces en genoemde termijnen vond de cliëntenraad 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 wordt voorgesteld. De cliëntenraad zou graag de behoeften en de belangen van de patiënten en inwoners van Den Haag e.o. als uitgangspunt zien. Ook is gevraagd bij de uitwerking steeds de gevolgen voor de huidige en toekomstige patiënten in kaart te brengen.

In april 2019 is de cliëntenraad in haar tweede advies ingegaan op de uitwerking van de risicoanalyse en het opstellen van een dashboard met procesinformatie. De cliëntenraad mistte daarbij nog een aantal zaken en zag ook een aantal aandachtspunten. De cliëntenraad heeft gevraagd om verdere informatie/uitwerking en kon in afwachting daarvan (nog) geen advies uitbrengen.

### **Advies: Inrichting Raad van Bestuur en profielen**

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd en ondersteunt het plan om naar de inrichting en de samenstelling van de Raad van Bestuur te kijken. De cliëntenraad is verheugd dat ervaring met het verbeteren van de cliëntbeleving in de profielen staat. De cliëntenraad heeft een aantal zaken ter overweging meegegeven ten aanzien van de samenstelling van en de taakverdeling binnen de RvB en de opgestelde profielen.

In 2019 heeft de cliëntenraad ook gesproken met en advies gegeven over kandidaten die door de Raad van Toezicht zijn voorgedragen voor de verschillende RvB-functies.

### **Advies: Nieuw voedingsconcept locatie Bronovo**

De cliëntenraad heeft naar aanleiding van de adviesaanvraag extra uitleg gevraagd over het verandermanagement, de nieuwe leverancier en het contract met de oude leverancier. Ook zijn er vragen gesteld over de scheiding zorg en service om overbelasting zorgpersoneel te voorkomen en welke afspraken er zijn m.b.t. eventuele calamiteiten/risico's. Na deze extra informatie te hebben ontvangen, heeft de cliëntenraad positief geadviseerd over het invoeren van een nieuw voedingsconcept binnen HMC, welke start op locatie Bronovo.

### **Advies: Naamgeving Moeder- en Kindcentrum**

De cliëntenraad vindt dat aan de voorgestelde naam positieve aspecten zitten, maar ziet ook twee aandachtspunten. Deze zijn meegegeven in het advies. Omdat beide zaken voor de cliëntenraad even zwaar wegen is noch positief noch negatief geadviseerd.

## **Bijeenkomsten, contacten en activiteiten**

De leden van de cliëntenraad nemen ook deel aan overleggen in het ziekenhuis over specifieke onderwerpen of thema's. Voorbeeld hiervan zijn het platform ethiek van HMC en projecten over medicatie en een nieuw voedingsconcept. Daarnaast is de cliëntenraad in 2019 bijvoorbeeld aanwezig geweest bij de dialoog- en zorgtafels en de inspiratiebijeenkomst patiëntervaringen.

De cliëntenraad heeft daarnaast in 2019 een overleg georganiseerd met cliëntenraden van andere zorgorganisaties in de Haagse regio. Het initiatief hiertoe is genomen omdat landelijk wordt ingezet om zorg dichtbij en op de juiste plek te organiseren. Dit betekent dat de levering van een deel van de zorg komende jaren meer buiten het ziekenhuis plaatsvindt. Dit vraagt goede samenwerking, communicatie en overdracht tussen het ziekenhuis en andere zorgprofessionals. Het eerste overleg is met name gebruikt om elkaar te leren kennen en te bespreken waarin we als cliëntenraden samen op kunnen trekken.

De cliëntenraad heeft op 28 maart 2019 een heidag gehouden. Op deze dag is gesproken over Patiënt centered care, de samenwerking binnen de cliëntenraad, het organiseren van de achterban en wat de cliëntenraad belangrijk vindt bij de trajecten die op dat moment liepen in het ziekenhuis.

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft op 13 mei 2019 deelgenomen aan een beleidsdag die door de Raad van Bestuur van het ziekenhuis was georganiseerd. Centraal stond het thema: themagericht werken/ Value Based Health Care.

In 2019 nam de cliëntenraad verder deel aan het jaargesprek met de inspectie (IGJ).

## Samenstelling van de Cliëntenraad

In 2019 heeft de cliëntenraad te maken gehad met personele wisselingen, ook omdat een aantal leden de maximale zittingstermijn bereikte. Op 31 december 2019 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. drs. M.J. Grijns MBA, voorzitter
Mw. mr. F.D. Günes, lid
Dhr. drs. G.P. Jöbsis, lid
Mw. drs. B.S.A.C. Kamp, lid
Dhr. drs. J.C. Muller, lid
Ambtelijk secretaris: mevr. B.A. Sahadat

In 2019 is op gepaste wijze afscheid genomen van de volgende leden:

Mw. drs. H.A. Kruijswijk, lid  
Mw. V. Mehring von Lillienkiold, Dipl.-Übers., lid  
Mw. drs. I. Veldhoven-van der Linden, secretaris  
Dhr. W.A.M. Wooning, lid  
Dhr. drs. S. Tabibi, lid

Voor de leden van de CR bestaat een vacatiegeldregeling.

### Contact

Hebt u een suggestie, opmerking of vraag?

Neem dan contact op met de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad:

Bianca Sahadat via mail: [cliëntenraadhmc@haaglandenmc.nl](mailto:cliëntenraadhmc@haaglandenmc.nl)

Postadres: Cliëntenraad HMC, Postbus 432, 2501 CK Den Haag