

Jaarverslag 2018
Clëntenraad
Haaglanden Medisch Centrum



Inhoud

Algemeen	3
Contact	3
Samenstelling van de Cliëntenraad in 2018	4
Ondersteuning van de CR in personele en financiële zin	4
Activiteiten	5
Vergaderingen	5
Adviezen	6
Aandachtsgebieden	8
Bijeenkomsten, contacten en activiteiten	8
Deelname aan commissies en werkgroepen	8
Beleidsdag	9

Algemeen

Conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) heeft Haaglanden Medisch Centrum (HMC) een Cliëntenraad (CR) die de belangen behartigt van zowel de klinische als de poliklinische patiënten. De CR gaat bij het uitbrengen van gevraagde en ongevraagde adviezen aan de Raad van Bestuur (RvB) uit van de belangen van deze patiënten. Zo leveren de leden van de CR gezamenlijk een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het leefklimaat in het ziekenhuis.

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

De uitgangspunten, taken (zoals beschreven in de Wmcz) en werkwijze van de CR zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur en in het huishoudelijk reglement van de CR.

Contact

Hebt u een suggestie, opmerking of vraag?

Neem dan contact op met de ambtelijk secretaris: Marloes Franken,

e-mail: clienraadhmc@haaglandenmc.nl

Postadres:

Cliëntenraad HMC

Postbus 432

2501 CK Den Haag

Samenstelling van de Cliëntenraad in 2018

Mw. drs. M.J. Grijns MBA, voorzitter (per 1 april 2018)

Mw. drs. H.A. Kruijswijk, lid

Mw. V. Mehring von Lillienkiold, Dipl.-Übers., lid

Mw. drs. I. Veldhoven-van der Linden, secretaris (per 1 april 2018)

Dhr. W.A.M. Wooning, lid

Mw. mr. F.D. Günes, lid

Dhr. drs. G.P. Jöbssis, lid

Mv. drs B. Kamp, lid (per 1 juni 2018)

Ambtelijk secretaris: mevr. M.M. Köhne

In 2018 is op gepaste wijze afscheid genomen van de volgende leden:

mw. drs. C. Maltha-Huffener (1 april 2018) en mw. M. van Kampen (1 juli 2018)

Ondersteuning van de CR in personele en financiële zin

De CR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die fungeert als intern aanspreekpunt en secretariële ondersteuning verleent.

Voor de leden van de CR bestaat een vacatiegeldregeling.

Activiteiten

Vergaderingen

De CR heeft in 2018 tien keer regulier vergaderd. De vergaderingen vonden zoveel mogelijk afwisselend op één van de drie locaties van HMC plaats. Bij het agendapunt Overleg met de Raad van Bestuur is bij vrijwel elke vergadering een lid van de RvB aanwezig geweest, meestal vergezeld van de secretaris RvB.

De CR heeft een volle agenda, maar hecht eraan om over adviesaanvragen en acute zaken van de betrokken medewerkers een toelichting of antwoord op vragen te krijgen.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest:

- Samenwerking Topklinische opleidingsziekenhuizen (STZ);
- Begroting HMC 2018;
- Concept jaarplan CR 2018;
- Werving nieuw lid CR HMC;
- Bespreking Jaarverslag CR HMC 2017;
- Conceptfolder CR;
- Kennismaking met nieuw lid, mevrouw B. Kamp;
- Terugblik op Heidag CR op 26 april 2018;
- Gesprek met de Remuneratie commissie;
- Kwaliteitsmiddag;
- Moeder/Kind Centrum;
- Nieuw restaurant;
- Overleg nieuw voedingsconcept;
- Presentatie Patiënten tevredenheidsonderzoek HMC;
- Jaarplan 2018;
- Anderhalve lijnzorg;
- Strategisch proces;
- Rapport De juiste zorg op de juiste plek;
- Samenwerking HMC en LUMC;
- Opstellen Patiënt Effect Paragraaf (PEP);
- Profiel nieuw lid RvB;
- Werkconferentie HMC-LUMC d.d. 30 oktober 2018;
- Kennismaking met CR Haga Ziekenhuis;

De adviezen van de CR zijn mede op basis van informatie over bovengenoemde onderwerpen tot stand gekomen.

Adviezen

In 2018 heeft de CR zich over de volgende adviesaanvragen gebogen. Waar nodig zijn in de uitgebrachte adviezen extra aanbevelingen opgenomen en er wordt in veel gevallen door de CR een evaluatie van de gewenste verandering gevraagd.

Advies: 3^e bestuurder HMC

De CR ondersteunde de voordracht, met de volgende kanttekening. Graag bespreking met de RvT hoe de rollen het best ingevuld kunnen worden om tot een goede samenwerking te komen - bijvoorbeeld in situaties waar de CR adviesrecht heeft – zodat we onze energie en kwaliteiten optimaal kunnen inzetten ten behoeve van het goed functioneren van HMC.

Advies: Integratie ontvlochten LabWest en HMC

De CR adviseerde positief. Wel wil de CR de volgende punten met de RvB bespreken:

- Hoe zit het met de bescherming van cliëntgegevens?
- Punt van aandacht: consistentie en uitwisseling van diagnosedata tussen de verschillende entiteiten (eerstelijnsdiagnose en verschillende ziekenhuizen)
- De CR wil graag betrokken zijn bij het eigen invulling geven van HMC en RGH aan de organisatie van hun diagnosediensten, voor zover dit gevolgen heeft voor cliënten.

Advies: Begroting HMC 2018

De CR adviseerde positief over de begroting van 2018 en was verheugd over de significante initiatieven om de kwaliteit van zorg voor de cliënten te verbeteren, zoals bij de acute zorg, oncologie en voor de chronische patiënten. De CR werkt ook graag verder aan beter inzicht in indicatoren voor kwaliteit van zorg en cliënttevredenheid. Op basis daarvan krijgt de CR graag vroegtijdig inzicht hoe successen en uitdagingen worden opgepakt in jaarplannen en begroting.

Advies: integratie deels ontvlochten AHZ met HMC

CR adviseerde positief. Baseert zich daarbij op het feit dat alle betrokken werknemers overgaan en dat er geen consequenties zijn voor de zorg van patiënten. De CR wil graag nadere informatie of de overname van de klinische farmacie op het gebied van bescherming van cliëntgegevens bijzondere aandacht vergt.

Advies: Interim lid RvB en profiel interim bestuurder

De CR steunt de uitbreiding van de RvB naar drie leden en de keuze om, zolang deze positie niet is opgevuld, een interim kandidaat te zoeken. Een belangrijke overweging daarbij is dat de RvB als geheel de ruimte krijgt zich bezig te houden met de uitdagingen op middellange

en lange termijn.

De CR stelt voor dat in het profiel wordt opgenomen dat de kandidaat aantoonbaar resultaten heeft geboekt op het gebied van verbeteren van cliëntbeleving.

Advies: Samenwerkingsovereenkomst LUMC-HMC

De CR heeft positief geadviseerd omdat ze begrijpt dat met deze samenwerking de nieuwe toekomstige norm kan worden gehaald en de multitraumazorg in de regio behouden kan blijven en zelfs verder geoptimaliseerd wordt. De CR vertrouwt erop dat de communicatie richting de patiënt en diens naasten op een duidelijke en passende wijze zal plaatsvinden.

Advies: Verplaatsing IC locatie Bronovo

De CR begrijpt dat er bedrijfsmatige redenen zijn om de IC capaciteit van locatie Bronovo te verplaatsen en dat dit zo spoedig mogelijk in te laten gaan. Dat HMC hierdoor een groter deel van de beschikbare IC bedden kan (blijven) gebruiken en daarmee invulling kan geven aan regionale afspraken op het gebied van multitrauma en neuro vasculaire zorg is ook in het belang van patiënten in (de regio) Den Haag.

De CR constateert dat zij gevraagd wordt om op één onderdeel advies uit te brengen, maar onvoldoende het brede beeld kan overzien, hoe de verplaatsing van de IC capaciteit van locatie Bronovo hierin past en wat de bredere consequenties van de voorgestelde verplaatsing zijn.

Voor de CR zijn bovenstaande punten wel relevante aspecten die we bij het advies willen betrekken. Om die reden zijn we tot de conclusie gekomen dat de CR op dit moment geen advies kan uitbrengen over de voorgenomen IC verplaatsing van Bronovo naar Westeinde.

Advies: benoeming lid klachtenadviescommissie

De CR heeft een discussie gevoerd met de RvB over de wijze van samenstelling van de klachtenadviescommissie.

Het lid van de Klachtencommissie is op de CR overgekomen als een kundig en integer mens en daarmee een goede kandidaat. Zijn kwaliteiten waren doorslaggevend en de CR heeft ingestemd met de voordracht.

Advies: herschikking zondagdienst Dienst Geestelijke Verzorging

De CR begrijpt dat de Dienst Geestelijke Verzorging (DGV), met inachtneming van de nieuwe ontwikkelingen in de drie ziekenhuizen, verschuivingen naar HMC Westeinde en ook de verminderde interesse in de zondagsdienst, naar een nieuwe invulling van het werk van de geestelijke verzorgers heeft gezocht. Er ontstaat nu meer tijd voor een-op-een gesprekken met de patiënten op de afdeling.

Wel wil de CR na zes maanden een evaluatie van de ervaringen van de patiënten.

Aandachtsgebieden

Voor een zorgvuldige behandeling van onder meer de adviesaanvragen heeft elk van de leden van de CR één of meer aandachtsgebieden, zo nodig in de vorm van werkgroepen.

Deze aandachtsgebieden zijn:

- Verpleegkundige zorg;
- Patiënt- en medicatieveiligheid;
- Financiën en ICT;
- Bouw en toegankelijkheid;
- Kwaliteitsindicatoren;
- Klachtenprocedure en juridische zaken.

Deze aandachtsgebieden worden aangepast aan de actuele ontwikkelingen, zowel binnen HMC als binnen de gezondheidszorg in ruimere zin.

Bijeenkomsten, contacten en activiteiten

De leden van de CR hebben in kleiner verband binnen de organisatie overleg gevoerd over actuele onderwerpen.

Leden van de CR waren verder aanwezig bij activiteiten die binnen en buiten het ziekenhuis plaatsvonden.

Het jaarlijkse gesprek met de Remuneratiecommissie van de RvT heeft plaatsgevonden. Er is gewezen op aspecten die naar de mening van de CR beter geregeld kunnen worden, ter bevordering van het adequaat uitvoeren van taken van de CR.

De CR verzorgt een column in het patiënten blad van HMC, dat vier maal per jaar verschijnt.

Deelname aan commissies en werkgroepen

- Namens de CR heeft een afgevaardigde deelgenomen aan vergaderingen van het Platform Ethiek van HMC, waar o.a. gewerkt is aan het onder de aandacht brengen van het Platform bij de zorgverleners binnen HMC.
- Bezoek aan het Landsteinerinstituut;
- Bijwonen Kwaliteitdag;
- Bespreking nieuw restaurant;
- Gesprek over nieuw voedingsconcept;
- Bezoek aan CR van LUMC over samenwerking LUMC HMC;
- Bespreking over profiel 3^e bestuurder met RvT;
- Werkconferentie LUMC-HMC 30 oktober 2018;

- Bezoek aan CR van HAGA;

Beleidsdag

Op 26 april vond een Heidag plaats onder begeleiding van een externe coach.

Wassenaar, 30 maart 2019

Drs. Ineke Veldhoven, secretaris CR

Met dank aan Marloes Franken, ambtelijk secretaris CR