

**Jaarverslag 2020**  
**cliëntenraad**  
**Haaglanden Medisch Centrum**



## Voorwoord

Het jaar 2020 stond in het teken van Covid-19. Ook tijdens het schrijven van dit jaarverslag is COVID-19 nog volop aanwezig en heeft dit een grote impact op de zorg. In HMC werd en wordt een enorm beroep gedaan op de veerkracht, flexibiliteit en doorzettingsvermogen van de zorgmedewerkers. Ook voor patiënten heeft Covid-19 grote gevolgen. Bijvoorbeeld omdat zij op een andere manier een consult hebben met hun dokter of later geopereerd kunnen worden. Ook al is het vaccineren gaande, het blijft onzeker hoe lang en in hoeverre dit virus nog invloed zal hebben op de zorg en onze levens.

In 2020 heeft de cliëntenraad twee nieuwe leden mogen verwelkomen. De cliëntenraad bestaat op het moment van schrijven van dit jaarverslag uit zeven leden. Bij de werving van nieuwe leden wordt gelet op deskundigheid en achtergrond die de huidige samenstelling aanvult.

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad inzicht in haar werkzaamheden en adviezen in 2020. De cliëntenraad wil in het bijzonder Bianca Sahadat 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 en instemming 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.

Door de invoering van de WMCZ 2018 per 1 juli 2020 zal het medisch stafbestuur (MSB) van HMC ook vertegenwoordigd moeten worden door een cliëntenraad. In overleg met de raad van bestuur van HMC is besloten dat de huidige cliëntenraad ook het MSB zal vertegenwoordigen. Hiervoor zijn verschillende gesprekken geweest en zijn de uitgangspunten, taken en werkwijze van de cliëntenraad vastgelegd in een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst. Deze overeenkomst is opgesteld met zowel de raad van bestuur als het medisch stafbestuur. Tevens wordt het huishoudelijk reglement van de cliëntenraad hierop aangepast.

## Activiteiten in 2020

De cliëntenraad heeft in 2020 elf keer regulier vergaderd. In verband met de Corona maatregelen zijn veel vergaderingen digitaal gevoerd. Bij iedere vergadering is een lid van de raad van bestuur en de secretaris van de raad van bestuur gedeeltelijk bij het overleg aanwezig.

Ook sluit 1 a 2 keer per jaar een lid van de raad van toezicht bij de vergadering aan. Dat is een lid van de Rvt die op voordracht van de Cliëntenraad is benoemd.

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 2020 onder andere aan de orde geweest:

- Evaluatie eerste Covid-19 golf
- Strategische Koers HMC 2020-2024
- Marktanalyse uitgevoerd door Prismant mbt LTHP (Lange Termijn HerstructuringsPlan)
- Jaarrekening 2019
- Begroting 2021
- Digitale gegevensuitwisseling patiënten mbt Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)
- Start met opzetten Cliëntenpanel
- Kwaliteitsrapportages HMC
- Selectieproces Value Based Healthcare Zorgpaden
- Subsidieronde Top specialistische Zorg en Onderzoek van Endometriose in Balans (EiB)
- Aanpassing samenwerkingsovereenkomst CR – RvB – MSB
- Innovatieve zorgconcepten
- Rookvrij HMC
- Ethisch Kader HMC

## **Adviezen**

In 2020 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 en jaarrekening van het ziekenhuis.

### **Advies: Voorgenomen benoeming lid Klachtenadviescommissie HMC**

De cliëntenraad heeft de kandidaat gesproken waarna positief is geadviseerd. De leden zijn van mening dat het een goede kandidaat is voor de Klachtenadviescommissie: een prettig persoon, kundig en breed georiënteerd.

### **Advies: Strategische Koers HMC 2020-2021**

Bij het tot stand komen van het advies heeft de cliëntenraad bij het opstellen van het advies, naast het strategiedocument zelf, een aantal andere zaken meegenomen: De SWOT-analyse, het document "Durven kiezen", de gesprekken met de raad van bestuur en de Strategie dag van 19 mei.

De cliëntenraad complimenteert in een algemene reactie de raad van bestuur met de helderheid van het document. Het is een goed leesbaar stuk geworden waarin duidelijk wordt aangegeven waar HMC de komende jaren voor staat. Door verschillende stakeholders met elkaar te reflecteren werd een diversiteit aan perspectieven zichtbaar. Door het integreren van deze beelden wint zowel de strategische koers als de daadwerkelijke implementatie daarvan aan kracht.

Aanvullend aan dit algemene advies heeft de cliëntenraad aandachts- en verbeterpunten aangedragen zoals: een stevigere plaats in het stuk voor de SWOT-analyse, bredere inzet op het verbeteren van de kwaliteit van zorg, concreter uitwerken van de ambities van HMC en domein overstijgende samenwerking in de zorg naar patiënten zowel intern binnen HMC als regionaal met partners.

### **Advies: Rookvrij HMC**

Per 1 januari 2021 is deze maatregel ingegaan en zijn de drie locaties van HMC rookvrij. De cliëntenraad is een voorstander van een rookvrij HMC en ondersteunt dit advies dan ook. Ten aanzien van de handhaving van de maatregel is gevraagd om specifiek te zijn op welke manier hier vorm aan wordt gegeven. Tevens heeft de raad gevraagd om na zes maanden te worden geïnformeerd over de stand van zaken, met speciale aandacht voor de knelpunten die zijn voorgevallen en hoe deze zijn opgepakt.

## **Bijeenkomsten, contacten en activiteiten**

De leden van de cliëntenraad nemen ook deel aan overleggen in het ziekenhuis over specifieke onderwerpen of thema's. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: de Strategie dag en het selectieproces inzake zorgpaden. Hiernaast heeft de cliëntenraad geregeld medewerkers van HMC uitgenodigd om zich te laten informeren over uiteenlopende zaken zoals: het transferbureau, de Commissie Ethiek en de stand van zaken binnen de verschillende clusters door de Clustermanager.

De cliëntenraad heeft op 18 mei een digitale heidag gehouden met als thema contact & informatie uitwisseling met de achterban. Voor dit thema is gekozen gelet op de WMZC 2018 die op 1 juli 2020 is ingegaan. Voor deze sessie is een expert ingehuurd. In het kader van het raadplegen van de achterban is in 2020 verder gewerkt aan het opzetten van een cliëntenpanel. De panelleden zullen vanaf 2021 maximaal vijf keer per jaar een digitale vragenlijst ontvangen over uiteenlopende onderwerpen zoals bereikbaarheid, kwaliteit van zorg en de dienstverlening van het HMC. De resultaten en eventuele vervolgacties zullen op de website worden gepubliceerd en intern worden besproken met de RvB en (indien van toepassing) met het stafbestuur MSB.

Zowel in 2019 als in 2020 heeft een afvaardiging van de Cliëntenraad een overleg gehad met afvaardigingen van Cliëntenraden van Haga, Florence, Parnassia en Basalt. Eén van de doelen van dit overleg is om de anderhalvelijnszorg binnen de Haagse regio met elkaar te structureren/organiseren en dit te communiceren met de achterban. Dit overleg zal in 2021 een vervolg krijgen.

## Samenstelling van de cliëntenraad

In 2020 heeft de Cliëntenraad twee nieuwe leden mogen verwelkomen: Mw. Helma Toxopeüs-Boerstoel en dhr. Sefa Bagci.

Op 31 december 2020 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. Marjolijn Grijns MBA, voorzitter
Mw. Dilek Günes-Yilmaz, lid
Dhr. Pieter Jöbssis, lid
Mw. Barbara Kamp, lid
Dhr. Hanne Muller, lid
Mw. Helma Toxopeüs-Boerstoel, lid
Dhr. Sefa Bagci, lid
Ambtelijk secretaris: Mw. Bianca Sahadat

Voor de leden van de cliëntenraad 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: [clienraadhmc@haaglandenmc.nl](mailto:clienraadhmc@haaglandenmc.nl)

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