

**Jaarverslag 2021**  
**Clëntenraad**  
**Haaglanden Medisch Centrum**



## Voorwoord

2021 was wederom een bijzonder jaar waarin er veel druk lag bij het ziekenhuis. Veel van de gesprekken en ontmoetingen die de cliëntenraad had vonden digitaal plaats. Soms is dat wat lastig maar langzamerhand wennen we er ook aan. Het lukt ons steeds beter om ook op deze manier de verbinding te maken en constructief bij te dragen. We hebben daarop ook dit jaar weer goede stappen kunnen zetten.

In dit jaarverslag geeft de Cliëntenraad inzicht in haar werkzaamheden en adviezen over 2021.

In 2021 heeft de cliëntenraad 1 nieuw lid mogen verwelkomen en afscheid genomen van 1 lid. De cliëntenraad bestaat op het moment van schrijven van dit jaarverslag uit zeven leden. De cliëntenraad wil in het bijzonder Bianca Sahadat, Mary Köhne en Marlies Aaldijk bedanken voor hun hulp en ondersteuning bij alle 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. Daarbij gaan we er vanuit dat ieder mens en dus ook iedere patiënt uniek is en zorgverlening krijgt die bij zijn of haar situatie past. Dat betekent niet dat zorg steeds opnieuw uitgedacht hoeft te worden. Voor veel patiënten kan dit vanuit een zorg- en dienstverlening die vanuit eenzelfde wijze is georganiseerd. Digitalisering en standaardisering kunnen hierbij een hulpmiddel zijn om ervoor te zorgen dat processen in het ziekenhuis sneller en efficiënter doorlopen kunnen worden. Dit is zowel voor de zorgverlener als voor de patiënt prettig. Daar waar dit niet kan, bijvoorbeeld door beperkte taal- of digitale vaardigheid, andere perspectieven of beperkingen, zal het ziekenhuis zich moeten aanpassen, in de logistiek, in de zorgverlening en in de bejegening van de patiënt. Het vraagt van het ziekenhuis continue alertheid waar zorg- en dienstverlening generiek kan en waar dit specifiek moet.

Bij de behartiging van de belangen gaat de aandacht van de cliëntenraad 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.

Om de patiënt en de zorg voor de patiënt goed te kunnen vertegenwoordigen heeft de cliëntenraad het Cliëntenpanel opgericht.

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, zoals bijvoorbeeld het project HMC bouwt en de invoering van HiX Standaard Content (SC).

Sinds de invoering van de WMCZ 2018 per 1 juli 2020 is de cliëntenraad ook de cliëntenraad voor het Medisch Stafbestuur (MSB). De overeenkomst hiervoor is opgesteld met zowel de raad van bestuur als het Medisch Stafbestuur.

## Activiteiten in 2021

De cliëntenraad heeft in 2021 elf keer regulier vergaderd. In verband met de corona maatregelen zijn veel vergaderingen digitaal gevoerd. Bij elke vergadering van de cliëntenraad is één lid van de raad van bestuur en de secretaris van de raad van bestuur een deel van het overleg aanwezig geweest. De cliëntenraad vindt het belangrijk om over lopende adviesaanvragen met de raad van bestuur in gesprek te gaan. Ook wordt de cliëntenraad betrokken bij actuele zaken van de medewerkers en het ziekenhuis. Dit zorgt ervoor dat we vaak eerder in het proces weten wat er speelt en actief onze inbreng kunnen hebben.

Mw. Prof. I. de Beaufort, lid van de raad van toezicht en op voordracht van de cliëntenraad benoemd, sloot ook een paar maal aan bij de vergadering.

De volgende onderwerpen zijn in 2021 door de cliëntenraad geagendeerd en besproken:

- Strategische huisvestingsplan HMC 2020-2024
- Jaarrekening 2020 en Maatschappelijk jaarverslag 2020
- Begroting HMC 2021
- Digitale gegevensuitwisseling patiënten met betrekking tot Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)
- Vervolg met opzetten van het Cliëntenpanel
- Kwaliteitsrapportages HMC
- Aanpassing samenwerkingsovereenkomst CR – RvB – MSB
- Privacywetgeving (AVG)
- COVID-19
- Value Based Healthcare Zorgpaden
- Invoering HiX SC
- Juiste Zorg Op de Juiste Plek
- Innovatieve zorgconcepten HMC
- Diversiteit in HMC
- Cliëntenpanel

## Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen

In 2021 heeft de cliëntenraad zich over onderstaande advies- en instemmingsaanvragen 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.

### **Instemmingsaanvraag beleidsplan kwaliteit 2021-2024**

In januari ontving de cliëntenraad de instemmingsaanvraag Beleidsplan Kwaliteit 2021-2024. Het beleidsplan beschrijft de richtingen waarin HMC het kwaliteitssysteem verder wil door ontwikkelen om daarmee de strategische koers van HMC voor de komende jaren optimaal te ondersteunen. Gelet op het beperkte zicht dat de cliëntenraad heeft op het kwaliteitssysteem en de wens van de cliëntenraad om kwaliteit te meten in resultaten die voor cliënten relevant zijn, was het voor de cliëntenraad niet mogelijk in te stemmen met het beleidsplan kwaliteit zoals aan de cliëntenraad is voorgelegd. De cliëntenraad heeft daarom voorgesteld aan de raad van bestuur en de afdeling Kwaliteit om te bezien hoe de cliëntenraad beter inzicht kan krijgen in het (functioneren) van het kwaliteitssysteem.

Tussen april en september heeft er verder overleg plaatsgevonden over het beleidsplan tussen de cliëntenraad, de afdeling kwaliteit en de raad van bestuur. Dit heeft geresulteerd in verdere aanpassingen van het beleidsplan met een SWOT-analyse. Door middel van de SWOT-analyse heeft de cliëntenraad meer inzicht gekregen. De cliëntenraad heeft in oktober met het aangepaste beleidsplan ingestemd. De cliëntenraad heeft daarbij wel enkele punten meegegeven voor de verdere uitwerking, implementatie en monitoring en hoe de cliëntenraad geïnformeerd wordt. Onderwerpen waarop de cliëntenraad in ieder geval geïnformeerd wil blijven zijn:

- De telefonische bereikbaarheid van HMC.
- Het zorgaanbod afstemmen op diversiteit;
- Value Based Health Care en het betrekken van patiënten bij de ontwikkeling van zorgpaden die HMC in het kader daarvan ontwikkelt.

### **Advies ethisch kader**

In januari behandelde de cliëntenraad de adviesaanvraag Ethisch kader HMC. Dit kader beschrijft de visie op ethiek, de speerpunten op het gebied van ethiek en hoe de organisatie van ethiek binnen HMC is geregeld. De cliëntenraad is van mening dat in het ethisch kader zorgvuldig is nagedacht om alle aspecten aangaande ethiek aan bod te laten komen. De cliëntenraad vindt dat ethiek niet alleen relevant is voor medewerkers van HMC maar ook voor alle patiënten van HMC. De cliëntenraad vindt dat dit duidelijker moet zijn waar patiënten terecht kunnen met ethische vragen. Hiervoor zou op de website meer informatie moeten staan wat ethiek inhoudt, waar patiënten met ethische vragen terecht kunnen en hoe HMC met dit onderwerp omgaat.

### **Advies Profielschets RvT**

In maart ontving de cliëntenraad de aanvraag om advies uit te brengen op de profielschets van de raad van toezicht. De raad van toezicht wil het aantal leden aanpassen en meer diversiteit binnen de raad van toezicht creëren. De cliëntenraad ondersteunt het idee om de raad van toezicht slagvaardiger en meer divers te maken.

### **Advies lid RvB**

In maart ontving de cliëntenraad de adviesaanvraag voor de benoeming van Hr. Voetelink als CFO. De cliëntenraad ziet in Hr. Voetelink een kandidaat met veel ervaring op diverse functies in de zorg met een duidelijke aanvulling op de andere leden van de Raad van Bestuur. De cliëntenraad adviseerde daarom positief op de beoogde benoeming.

### **Advies samenwerking regionale diagnostiek Haaglanden**

In april kreeg de cliëntenraad de adviesaanvraag samenwerking regionale diagnostiek. Het Haga en HMC willen door actieve regionale samenwerking de lab-diagnostiek voor zowel 1<sup>e</sup> als 2<sup>e</sup> lijn efficiënter en effectiever organiseren in de regio Haaglanden.

De cliëntenraad werd gevraagd specifiek advies te geven over de vraag welke aandachtspunten en randvoorwaarden HMC in acht moet nemen bij een duurzame samenwerking om de belangen van de patiënt goed te borgen. Ook vroeg de raad van bestuur de cliëntenraad op welke wijze de cliëntenraad betrokken zou willen blijven om dit complexe samenwerkingsproces vanuit het perspectief van de patiënten goed te laten verlopen.

De cliëntenraad adviseert positief op het plan van de raad van bestuur voor de samenwerking regionale diagnostiek Haaglanden. In het advies noemt de cliëntenraad nog wel verschillende aandachtspunten en randvoorwaarden. Deze gaan bijvoorbeeld over bescherming van persoonsgegevens, omgang met het afgegeven materiaal, afstand tot en bereikbaarheid van prikposten, samenwerking met de 2<sup>e</sup> lijn en afname aan huis voor patiënten die niet (meer) mobiel zijn.

### **Advies vastgoed en huisvestingsbeleid HMC**

In het traject van het tot stand komen van het vastgoed- en huisvestingsbeleid van HMC is de cliëntenraad intensief betrokken geworden door de raad van bestuur en de programmaorganisatie. Vervolgens ontving de cliëntenraad eind april de cliëntenraad de adviesaanvraag vastgoed en huisvestingsbeleid HMC. De adviesvraag van de raad van bestuur aan de cliëntenraad was onder andere een algemeen advies op het vastgoed- en huisvestingsbeleid van het ziekenhuis. Ook vroeg de raad van bestuur advies op een aantal specifieke punten.

De cliëntenraad is in haar advies ingegaan op de communicatie naar patiënten en het minimaliseren van de overlast tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op de locaties. De cliëntenraad vindt het wenselijk dat HMC ook tijdens verschuivingen en verbouwingen regelmatig de mening van patiënten vraagt over de maatregelen die worden getroffen om de overlast te beperken en de wijze waarop communicatie naar patiënten plaatsvindt. Ook wil de cliëntenraad graag geïnformeerd worden over de maatregelen die de raad van bestuur neemt om de overlast voor patiënten en de druk op de patiëntenzorg die door de vastgoed- en huisvestingsplannen ontstaan te minimaliseren. De cliëntenraad heeft specifiek op het thema patiëntenparticipatie aanvullende input opgeleverd. Dit is in de vorm van uitgangspunten en leidende principes voor de volgende fasen van het vastgoedvernieuwingstraject opgenomen. Dit betreft onder andere veiligheid, privacy van patiënten, gastvrijheid en het omgaan met diversiteit.

## 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: HMC bouwt waarin concreter uitwerking wordt gegeven aan de (ver)bouwplannen op de HMC-locaties en overleggen over de uitwerking van een aantal zorgpaden.

Verder heeft de cliëntenraad geregeld medewerkers van HMC uitgenodigd om zich te laten informeren over uiteenlopende zaken zoals: de projectleider HiX SC en verschillende (Cluster)managers, de Klachtenfunctionaris & kwaliteitsmedewerker en de adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

De cliëntenraad heeft een bijeenkomst gehad die de NVB (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) georganiseerd had voor alle cliëntenraden. De cliëntenraad was ook aanwezig bij de kennismaking met het Regionaal Oncologienetwerk West en de cliëntenraden. De cliëntenraad sprak ook met afvaardigingen van cliëntenraden van andere zorginstellingen in Den Haag. Dit overleg zal in 2022 een vervolg krijgen.

Het cliëntenpanel is in het leven geroepen om te leren hoe patiënten, hun familieleden en bezoekers de kwaliteit van de zorg en dienstverlening van het ziekenhuis ervaren en welke issues meer aandacht verdienen. Het is de bedoeling dat leden van het cliëntenpanel maximaal vijf keer per jaar een korte vragenlijst ontvangen via de email. Daarin wordt gevraagd om hun mening over diverse onderwerpen.

De cliëntenraad heeft in 2021 een eerste vragenlijst uitgezet onder het cliëntenpanel. In de enquête zijn 10 onderwerpen aan het cliëntenpanel voorgelegd met daarbij een korte beschrijving van het onderwerp. Uit de resultaten blijkt dat de onderwerpen telefonische bereikbaarheid, overdracht van medische gegevens en wachttijden & wachtruimtes bijzonder hoog scoren bij het cliëntenpanel. De cliëntenraad wil in 2022 graag meer leden voor het cliëntenpanel werven.

## Samenstelling van de cliëntenraad

In 2021 heeft de Cliëntenraad een nieuw lid mogen verwelkomen: mw. Wilma de Haas.

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

Mw. Marjolijn Grijns, voorzitter  
Mw. Dilek Günes-Yilmaz, lid tot November 2021  
Dhr. Pieter Jöbssis, lid  
Mw. Barbara Kamp, lid  
Dhr. Hanne Muller, lid  
Mw. Helma Toxopeüs-Boerstoel, lid  
Dhr. Sefa Bagci, lid  
Mw. Wilma de Haas, lid  
Vacature

Ambtelijk secretaris:  
Mw. Bianca Sahadat (tot 15 april 2021), Mw. Mary Köhne (tot juni 2021) en Marlies Aaldijk vanaf juni 2021.

Voor de leden van de cliëntenraad bestaat een vacatiegeldregeling.

De cliëntenraad heeft momenteel twee vacatures. De cliëntenraad streeft naar een evenwichtige samenstelling van de leden ten opzichte van de cliëntenpopulatie van HMC. Op dit moment zijn jonge patiënten en patiënten met een niet westerse achtergrond ondervertegenwoordigd in de cliëntenraad. Bij het werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad wordt hier aandacht aan gegeven.

## Contact

Hebt u een suggestie, opmerking of vraag?

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

Marlies Aaldijk via mail: [clienraadhmc@haaglandenmc.nl](mailto:clienraadhmc@haaglandenmc.nl)

Postadres: Cliëntenraad HMC, Antoniushove kamer C02-032, Postbus 432, 2501 CK Den Haag