

Clëntenraad

Conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) heeft 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.

Adviezen in 2017

Ontvangen	Adviesaanvraag	Advies
16/12/2016	Verzwaard advies: Nieuwe klachtenregeling HMC	Positief advies 23/03/2017
06/02/2017	Verzwaarde advies: voordracht nieuw lid Klachtenadviescommissie	Positief advies 18/04/2017
09/02/2017	Begroting HMC 2017	Positief advies 03/04/2017
28/02/2017	Moederkindzorg in HMC Westeinde	Positief advies 03/04/2017
13/10/2017	Herinrichting 2e en 3e lijnsorganisatie	Positief advies 07/12/2017
16/11/2017	Verzwaard advies: wijziging parkeertarieven	Positief advies 07/12/2017
16/11/2017	Voorgenomen benoeming lid rvt vastgoed en bouw	Positief advies 07/12/2017
22/12/2017	Voorgenomen benoeming lid RvT, profiel financiën	De CR heeft al gebruik gemaakt van het recht om ten minste één persoon bindend voor te dragen voor benoeming in de Raad van Toezicht. Daarom heeft de Cliëntenraad geen gebruik gemaakt van zijn adviesrecht.

Verdere activiteiten

De leden van de CR hebben buiten de reguliere vergaderingen waar nodig in kleiner verband binnen de organisatie overleg gevoerd over actuele onderwerpen. Ook is overlegd met de ondernemingsraad met de afspraak om regelmatig relevante zaken te bespreken.

Door de leden van de CR overleg is o.a. over deze onderwerpen overleg gevoerd met medewerkers binnen de organisatie:

- parkeerbeleid op alle locaties, inclusief het optimaliseren van het aantal gehandicaptenparkeerplaatsen;
- kwaliteitsindicatoren
- communicatieplan MoederKindzorg;
- nieuw beleid gevonden voorwerpen;
- programma Acute zorg Antoniushove;
- communicatie over de sluiting van de SEH in HMC Antoniushove in Leidschendam-Voorburg en de zorg voor adequate opvang in de overgangsfase;
- beleid telefonische bereikbaarheid;
- privacybeleid, o.a. in gesprekken met patiënten; beheer van digitale dossiers en regels cameratoezicht;
- beleid bloedafname e.d. bij ontvlechting LabWest;
- regiovisie traumazorg;
- meerjarenovereenkomst met zorgverzekeraars;
- validatie vragenlijsten patiënttevredenheidsonderzoek.

De leden van de CR waren verder aanwezig bij activiteiten die binnen en buiten het ziekenhuis plaatsvonden. Te noemen zijn onder meer:

- Rondleiding nieuwe SEH in HMC Bronovo;
- Spiegelgesprek ouderengeneeskunde in HMC Bronovo;
- Uitreiking NIAZ-certificaat, op alle locaties;
- Symposium t.g.v. opening Radiotherapiecentrum HMC Antoniushove;
- Deelname aan de jaarlijkse Kwaliteitsmiddag;
- Opening Informatieplein Oncologie in HMC Antoniushove;
- Lancering patiëntboekje LOT in HMC Westeinde;
- Masterclass Ethiek in Amersfoort;
- Deelname aan de Stadswandeling o.l.v. de Dienst Geestelijke Verzorging. Voor de leden van de CR is dit een onmisbare bron van kennis en inspiratie;
- Symposium acute neurovasculaire zorg anno 2017 in HMC Westeinde;

Dit jaar is kennis gemaakt met een afvaardiging van de CR van HagaZiekenhuis. In het vervolg wordt tweemaal per jaar contact gehouden met de CR en HagaZiekenhuis en het LUMC, met in achtneming van de geheimhouding die leden van de CR verschuldigd zijn.

Het jaarlijkse gesprek met de Remuneratiecommissie van de RvT heeft plaatsgevonden op 23 juni in aanwezigheid van een lid van de RvT. Hier 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 patiëntenblad van HMC, dat vier maal per jaar verschijnt.

Samenstelling van de Cliëntenraad in 2017

Mw. mr. T.H. Disselkoen- van Raalte, voorzitter tot 1 mei

Mw. drs. C. Maltha-Huffener, secretaris en waarnemend voorzitter

Mw. M. van Kampen, lid

Mw. drs. H.A. Kruijswijk, lid

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

Mw. drs. I. Veldhoven-van der Linden, lid

Dhr. W.A.M. Wooning, lid

Mw. mr. F.D. Günes, lid

Dhr. drs. G.P. Jöbbsis, lid

Ambtelijk secretaris tot 1 februari: mevr. G. Kok. Per 1 februari: mevr. M.M. Köhne.

De CR nam in 2017 voortijdig afscheid van voorzitter mw. T. Disselkoen.

Mw. C. Maltha, secretaris, is waarnemend voorzitter geweest van 1 maart 2017 tot de benoeming van mw. drs. M.J. Grijns, Mba, tot nieuwe voorzitter, per 1 januari 2018.