

Jaarverslag 2022
Clëntenraad
Haaglanden Medisch Centrum



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Activiteiten in 2022	5
Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen.....	6
Bijeenkomsten, contacten en activiteiten van de cliëntenraad.....	9
Samenstelling van de cliëntenraad	10
Contact	10

Voorwoord

2022 was wederom een druk en dynamisch jaar voor de cliëntenraad, waarin veel werk is verzet. Er zijn talloze afspraken geweest binnen HMC met werkgroepen en afdelingen alsmede met externe partijen.

De cliëntenraad heeft afscheid genomen van Pieter Jöbsis, die 6 jaar deel heeft uitgemaakt van de raad.

Daarnaast heeft de cliëntenraad Noëlle Nefs mogen verwelkomen. Per 1 juli 2022 is zij toegetreden.

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad inzicht in haar werkzaamheden, instemmingen en adviezen over 2022.

De cliëntenraad wil in het bijzonder Marlies Aaldijk, ambtelijk secretaris, bedanken voor haar 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 aan de raad van bestuur van het ziekenhuis over onderwerpen die direct of indirect gevolgen (kunnen) hebben voor patiënten, familieleden en bezoekers. Zo leveren de leden van de cliëntenraad gezamenlijk een bijdrage aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening van het ziekenhuis.

Voor de cliëntenraad van HMC staat goede patiëntzorg voorop. Met deze blik adviseren we de raad van bestuur en het MSB. Ook voert de cliëntenraad de dialoog met diverse partijen in het ziekenhuis. Daarbij gaan we ervan uit 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 op 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 of andere omstandigheden of voorkeuren bij patiënten, vraagt dit van het ziekenhuis om hiermee rekening te houden in de bejegening en zorg- en dienstverlening. . Het vraagt dus 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.

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).

Activiteiten in 2022

De cliëntenraad heeft in 2022 elf keer regulier vergaderd. In verband met de corona maatregelen zijn de vergaderingen in het begin van het jaar digitaal gevoerd. Vanaf het voorjaar kon er weer fysiek vergaderd worden. Dat was bijzonder prettig. Bij enkele vergaderingen van de cliëntenraad waren één lid van de raad van bestuur en de secretaris van de raad van bestuur of de bestuursadviseur een deel van het overleg aanwezig.

De cliëntenraad vindt het belangrijk om over lopende adviesaanvragen met de raad van bestuur in gesprek te gaan. Daarom heeft de cliëntenraad ook enkele keren via Teams met de voorzitter van de raad van bestuur vergaderd.

Ook wordt de cliëntenraad betrokken bij actuele zaken van (onderdelen van) 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 tweemaal aan bij de vergadering van de cliëntenraad.

De volgende onderwerpen zijn in 2022 door de cliëntenraad geagendeerd en besproken:

- ❖ Huisvestingsplan HMC
- ❖ Jaarrekening 2021 en Maatschappelijk jaarverslag 2021
- ❖ Begroting HMC en MSB 2022
- ❖ Digitale gegevensuitwisseling patiënten met betrekking tot Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)
- ❖ Vervolg met opzetten van het Cliëntenpanel
- ❖ Kwaliteitsrapportages HMC
- ❖ Qualicor
- ❖ Voordracht lid Klachten Advies Commissie
- ❖ Privacywetgeving (AVG)
- ❖ COVID-19
- ❖ Value Based Healthcare Zorgpaden
- ❖ Invoering HiX SC
- ❖ Parkeertarieven HMC
- ❖ Juiste Zorg Op de Juiste Plek
- ❖ Innovatieve zorgconcepten HMC
- ❖ Diversiteit in HMC
- ❖ Beleid Samen Beslissen
- ❖ Dienst Geestelijke Verzorging
- ❖ Gezamenlijke toekomstverkenning electief snijdende zorg binnen HMC

Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen

In 2022 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.

Instemmingsaanvraag Beleidsplan Patiëntparticipatie

De cliëntenraad ontving de instemmingsaanvraag beleid patiëntparticipatie. In het beleidsplan Kwaliteit 2021-2024 is een aantal richtinggevende perspectieven opgenomen om het kwaliteitssysteem van HMC de komende jaren te versterken. Het patiëntperspectief is daar een element van. Het beleid Patiëntparticipatie vormt een kapstok voor alle initiatieven met betrekking tot patiëntparticipatie en is een directe doorvertaling van het thema patiëntparticipatie in de HMC-strategie.

De cliëntenraad is blij dat dit onderwerp belangrijk gevonden wordt door HMC en dat hierop wordt ingezet. Voor de totstandkoming van dit beleidsstuk heeft constructief overleg plaatsgevonden tussen de cliëntenraad, de RvB en de afdeling Kwaliteit.

In het stuk worden vier lagen onderscheiden:

1. Patiëntniveau;
2. Patiëntengroep;
3. Ziekenhuis;
4. Regio.

De cliëntenraad vraagt de RvB extra aandacht te hebben voor de groep patiënten die passende zorg- en dienstverlening nodig heeft. Met name op het gebied van digitalisering en patiënten informatie (folders).

De cliëntenraad heeft ingestemd met het beleidsplan. Vooral de wijze waarop dit in de dagelijkse praktijk verder vorm krijgt is belangrijk voor het uiteindelijk succes. De cliëntenraad is blij dat HMC hiermee aan de slag gaat. De cliëntenraad en de RvB zullen de voortgang en resultaten tweemaal per jaar bespreken. Hierbij wordt dan aandacht gegeven aan de praktische uitwerking van het beleidsplan door te kijken welke concrete initiatieven er binnen de zorgclusters worden opgezet.

Advies CR op jaarrekening en Maatschappelijk verslag 2021

In april 2022 heeft de CR positief geadviseerd op de jaarrekening en het Maatschappelijk verslag 2021. De CR en de Audit commissie hadden de suggestie gedaan om een verbinding te leggen in de stukken over de Qualicor en STZ-audits met het kwaliteitsbeleid. Daarnaast is er voorgesteld om een beoordeling van de incidentcijfers toe te voegen en om de tabellen in de milieuparagraaf te verbeteren. De RvB heeft deze voorstellen overgenomen.

Advies Profielschets twee leden RvB

In april 2022 ontving de cliëntenraad de aanvraag om advies uit te brengen op de concept profielschets voor twee leden van de RvB. De voorzitter van de cliëntenraad heeft een gesprek gehad over de profielschets. De cliëntenraad adviseert de RvB om deze profielen op enkele punten wat aan te scherpen. Ook ziet de cliëntenraad graag dat een van de leden van de RvB speciale aandacht heeft voor Value Based Healthcare en het verbeteren van de juiste zorg op de juiste plek, welke punten zijn meegenomen in het profiel.

Adviesaanvraag HMC Bouwt

In mei 2022 is de cliëntenraad gevraagd om advies uit te brengen op het vastgoed- en huisvestingsplan HMC. De cliëntenraad krijgt naast de adviesaanvraag ook specifieke vragen. Deze betreffen onder andere de aandacht voor overlast die patiënten en bezoekers kunnen ervaren, bereikbaarheid van het ziekenhuis gedurende de bouwperiode en digitalisering van patiënten informatie.

Om een gedegen advies uit te kunnen brengen heeft de cliëntenraad voor deze adviesaanvraag een enquête uitgezet onder het cliëntenpanel. Daarnaast is de cliëntenraad betrokken geweest bij de sessies die de RvB organiseerde. Hierin werd door de cliëntenraad meegedacht over Smart Hospital. De cliëntenraad geeft de RvB aandachtspunten mee vanuit het perspectief van patiënten en bewoners die wat hen betreft door de RvB opgepakt moeten worden. Als over een aantal zaken meer duidelijkheid is zal de cliëntenraad een nieuw of aanvullend advies uitbrengen. De cliëntenraad zal door de RvB betrokken blijven bij de aandachtspunten die zijn meegegeven.

Adviesaanvraag Begroting HMC 2023

In december heeft de CR advies gegeven op de begroting van HMC voor 2023. Hiervoor is overleg geweest tussen de RvB en de CR. De CR heeft onder andere gevraagd om de Samen Beslissen KPI toe te voegen. Dit advies is door de RvB overgenomen en deze KPI is toegevoegd.

Instemmingsaanvraag Beleid Samen Beslissen

In februari ontving de cliëntenraad de instemmingsaanvraag beleid Samen Beslissen. Na deze aanvraag is er constructief overleg geweest over het voorgenomen beleid. Dit leidde tot aanvulling van enkele onderdelen van het plan. In mei 2022 heeft de cliëntenraad een nieuwe versie van het beleid Samen Beslissen ontvangen. De cliëntenraad heeft hiermee ingestemd. De cliëntenraad zal door de RvB en de afdeling Kwaliteit geïnformeerd worden over de stand van zaken en de eerste ervaringen met Samen Beslissen.

Instemmingsaanvraag Wijziging Parkeerbeleid

In mei ontving de cliëntenraad de instemmingsaanvraag wijziging parkeertarieven HMC. De druk op de parkeerterreinen blijft een zorgpunt voor HMC. De toegang en het parkeren bij locatie Westeinde wordt door patiënten en bezoekers als ingewikkeld en lastig ervaren. Met het aanpassen van de parkeertarieven wil de RvB de tarieven meer in lijn brengen met de omgeving met als doel om de terreinen van HMC beter beschikbaar te houden voor patiënten en bezoekers van HMC. Naar aanleiding van de aanvraag is onder meer een gesprek geweest waarin de cliëntenraad een toelichting heeft gekregen op de verschillende parkeerregelingen die er zijn voor patiënten en bezoekers. Daarnaast heeft de cliëntenraad aan de RvB gevraagd om meer aandacht te besteden aan differentiatie van de tarieven en om een zorgvuldig communicatieplan voorafgaand aan de invoering. De cliëntenraad ontving in september een nieuwe instemmingsaanvraag. Hierin zijn de aandachtspunten van de cliëntenraad meegenomen. De cliëntenraad heeft ingestemd met deze aanvraag en heeft een gesprek gehad over de communicatie over de wijziging parkeertarieven.

Instemmingsaanvraag afschaffing kerkdiensten in HMC

In mei ontving de cliëntenraad de instemmingsaanvraag voor het afschaffen van de kerkdiensten binnen HMC.

Vanwege coronamaatregelen zijn er vanaf 2020 geen fysieke kerkdiensten meer in HMC gehouden. De cliëntenraad heeft de aanvraag besproken met de leden van de dienst geestelijke verzorging en stemt in met het afschaffen van de kerkdiensten. De cliëntenraad zal een vervolgspraak maken met de dienst geestelijke verzorging om de ontwikkelingen in hun werkzaamheden te bespreken. De cliëntenraad is daarbij geïnteresseerd hoe de dienst met hun zorgverlening kan inspelen op de veranderende vraag en behoeften van patiënten en welke bijdrage zij kan leveren aan het onderwerp diversiteit en aan het bereiken van de achterban van de cliëntenraad.

Adviesaanvraag vervolg eerstelijnsdiagnostiek

In juni ontving de cliëntenraad een adviesaanvraag over eerstelijnsdiagnostiek (ELD). Het betreft de eerstelijnsdiagnostiek voor klinische chemo en trombosezorg. Het projectplan is in samenwerking met het Haga ziekenhuis uitgewerkt. De cliëntenraad staat positief tegenover het verder oppakken en implementeren van de projecten. Over afnamepunten in de nabijheid is een aanvullend gesprek

geweest met de clustermanager en een aantal betrokkenen bij het project eerstelijnsdiagnostiek. Na dit gesprek heeft de cliëntenraad heeft de cliëntenraad in september ook een positief advies gegeven om het project afname in de nabijheid verder uit te werken. De cliëntenraad zal worden meegenomen bij de verdere uitwerking.

Bijeenkomsten, contacten en activiteiten van de cliëntenraad

De leden van de cliëntenraad nemen ook deel aan overleggen in het ziekenhuis over specifieke onderwerpen of thema's. Voorbeelden hiervan zijn: HMC bouwt waarin concreter uitwerking wordt gegeven aan de (ver)bouwplannen op de HMC-locaties, overleggen over de uitwerking van een aantal zorgpaden (VBHC overleg) en het Kernteam Gezamenlijke toekomstverkenning electief snijdende zorg binnen HMC.

Verder heeft de cliëntenraad geregeld medewerkers van HMC uitgenodigd om zich te laten informeren over uiteenlopende zaken zoals: de projectleider HiX SC, verschillende (Cluster)managers, afdeling Communicatie, de Klachtenfunctionaris & kwaliteitsmedewerker en de adviseur Kwaliteit & Veiligheid. Ook sprak de cliëntenraad met de Medisch ethische commissie, de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) en de dienst geestelijke verzorging

De cliëntenraad heeft een bijeenkomst bijgewoond die de NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) had georganiseerd voor alle cliëntenraden. De cliëntenraad was ook aanwezig bij de kennismaking van het Regionaal Oncologienetwerk West met de cliëntenraden. Verder is de cliëntenraad in gesprek met LSR (Landelijk Steunpunt (Mede)Zeggenschap) over het organiseren van een ledenbijeenkomst.

Het cliëntenpanel is in 2020 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 2022 twee keer een vragenlijst uitgezet onder het cliëntenpanel. De eerste vragenlijst ging over de huisvestingsplannen van HMC. De tweede vragenlijst ging over het gebruik van Mijn HMC.

De cliëntenraad wil in 2023 graag meer leden voor het cliëntenpanel werven.

Samenstelling van de cliëntenraad

In 2022 heeft de Cliëntenraad een nieuw lid mogen verwelkomen: Noëlle Nefs is sinds juli lid van de cliëntenraad.

In 2022 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. Marjolijn Grijns, voorzitter Dhr. Pieter Jöbsis, lid (t/m december 2022) Mw. Barbara Kamp, lid Dhr. Hanne Muller, lid Mw. Helma Toxopeüs, lid Dhr. Sefa Bagci, lid Mw. Wilma de Haas, lid Mw. Noëlle Nefs, lid (sinds juli 2022) Vacature Ambtelijk secretaris: Marlies Aaldijk

Voor de leden van de cliëntenraad bestaat een vacatiegeldregeling.

De cliëntenraad heeft momenteel een vacature. De cliëntenraad streeft naar een evenwichtige samenstelling van de leden ten opzichte van de cliëntenpopulatie van HMC. Op dit moment zijn jonge patiënten ondervertegenwoordigd in de cliëntenraad. Daarnaast streeft de cliëntenraad naar een grotere diversiteit in achtergronden van de leden. Bij het werven van nieuwe leden 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

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