

Jaarverslag 2023
Clëntenraad
Haaglanden Medisch Centrum



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Activiteiten in 2023	5
Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen.....	6
Bijeenkomsten, contacten en activiteiten van de cliëntenraad.....	8
Diverse overleggen.....	8
Samenstelling van de cliëntenraad	9
Contact	9

Voorwoord

2023 was wederom een druk en dynamisch jaar voor de cliëntenraad, waarin veel werk is verzet. Er zijn veel afspraken geweest binnen HMC met werkgroepen en afdelingen alsmede met externe partijen. Op deze wijze heeft de cliëntenraad op veel momenten en op diverse momenten haar invloed kunnen nemen.

De cliëntenraad heeft afscheid genomen van Barbara Kamp, die vijf jaar deel heeft uitgemaakt van de raad. Ook heeft de cliëntenraad in december 2023 afscheid genomen van Marjolijn Grijns, die gedurende de afgelopen zes jaar voorzitter was. In het najaar is gestart met de werving van een nieuwe voorzitter, die in januari 2024 zal starten.

Daarnaast heeft de cliëntenraad Pieter van Daalen, Robert Vreeburg, Wendy Hoekstra en Eugenie van Miltenburg mogen verwelkomen als nieuwe leden. Zij zijn gedurende het jaar 2023 toegetreden tot de cliëntenraad.

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad inzicht in haar werkzaamheden, instemmingen en adviezen over 2023.

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 (Medisch Specialistisch Bedrijf). 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 dat de plannen bevat voor de vernieuwbouw en de invoering van HiX Standaard Content (SC), nieuwe software waarmee HMC het afgelopen jaar is gaan werken.

Activiteiten in 2023

De cliëntenraad heeft in 2023 elf keer regulier vergaderd. De cliëntenraad vergadert wisselend op locatie Westeinde en locatie Antoniushove. Bij de meeste vergaderingen waren een lid van de raad van bestuur en 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 lopende 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 en zo vroeg in het proces onze invloed kunnen uitoefenen.

Daarnaast hecht de cliëntenraad ook belang aan goed contact met de raad van toezicht. Leden van de raad van toezicht sloten tweemaal aan bij de vergadering van de cliëntenraad.

Mw. Prof. I. de Beaufort is gewaardeerd lid van de raad van toezicht die op voordracht van de cliëntenraad is benoemd.

De volgende onderwerpen zijn in 2023 door de cliëntenraad geagendeerd en besproken:

- ❖ De nieuwe Klachtenregeling
- ❖ Jaarrekening 2022 en Maatschappelijk jaarverslag 2022
- ❖ Begroting HMC en MSB
- ❖ Voordracht voorzitter Klachten Advies Commissie
- ❖ Diversiteit in HMC
- ❖ Kwaliteitsrapportages HMC
- ❖ Huisvestingsplan HMC (HMC Bouwt)
- ❖ Samenwerking met andere ziekenhuizen in de regio
- ❖ Digitale gegevensuitwisseling patiënten met betrekking tot Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)
- ❖ Het gebruik van MijnHMC
- ❖ Vervolg met opzetten van het Cliëntenpanel
- ❖ Privacywetgeving (AVG)
- ❖ Value Based Healthcare Zorgpaden
- ❖ Juiste Zorg Op de Juiste Plek
- ❖ Innovatieve zorgconcepten HMC
- ❖ Beleid Samen Beslissen
- ❖ Dienst Geestelijke Verzorging
- ❖ Gezamenlijke toekomstverkenning electief snijdende zorg binnen HMC
- ❖ Patiëntparticipatie
- ❖ Polikliniek in beweging
- ❖ Voedingsbeleid HMC

Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen

In 2023 heeft de cliëntenraad zich over onderstaande advies- en instemmingsaanvragen gebogen. Waar nodig zijn in de uitgebrachte adviezen extra aanbevelingen ten behoeve van patiënten opgenomen en/of is gevraagd om een evaluatie.

Instemmingsaanvraag herziene klachtenregeling

In april 2023 ontving de cliëntenraad de instemmingsaanvraag herziene klachtenregeling. De cliëntenraad heeft verschillende overleggen gehad met de klachtenfunctionarissen en de afdeling communicatie en kwaliteit. De cliëntenraad heeft naast inhoudelijke opmerkingen geadviseerd om de tekst voor de website en de klachtenregeling voor te leggen aan taalambassadeurs en dat advies is opgevolgd. De cliëntenraad verwacht dat de vernieuwde Klachtenregeling, zeker in samenhang met de webtekst en de ondersteuning door de klachtenfunctionarissen, voldoende informatie biedt aan patiënten bij de behandeling van hun klacht.

Advies CR op jaarrekening en Bestuursverslag 2022

In april 2023 heeft de cliëntenraad positief geadviseerd op de jaarrekening en het bestuursverslag 2022 van HMC. De focus voor de cliëntenraad bij het advies inzake het bestuursverslag en de jaarrekening is de aandacht voor de patiënt. Hierbij wordt met name gedacht aan kwaliteit, klantgerichtheid en klantbeleving. De patiëntervaringen worden beschreven in het bestuursverslag en de door patiënten gedeelde 3 belangrijkste verbeterpunten zijn alle drie in behandeling.

Adviesaanvraag uitbreiding UVC west

In september 2023 heeft de Raad van bestuur van HMC advies aan de cliëntenraad gevraagd op het voorgenomen besluit over het aangaan van een intentieovereenkomst om Reinier de Graaf Ziekenhuis te laten toetreden tot UVC West. UVC West is het samenwerkingsverband voor vaatchirurgie dat UMC Leiden en HMC al enkele jaren hebben. De cliëntenraad adviseerde positief maar benadrukte dat de patiënt centraal moet blijven staan en dat dit concreter zijn beslag moet krijgen in de verdere uitwerking van de samenwerking. De cliëntenraad vraagt daarbij om concreet te maken hoe de samenwerkende ziekenhuizen de patiënt centraal stellen, vrije artskeuze realiseren en ervoor zorgen dat kosten en reistijden/-mogelijkheden voor patiënten in de hand worden gehouden.

Adviesaanvraag voordracht voorzitter KAC

In november 2023 is de cliëntenraad gevraagd advies uit te brengen op de aanstelling van een nieuwe voorzitter voor de Klachtenadviescommissie. De voorzitter van de cliëntenraad heeft kennisgemaakt met de potentiële nieuwe voorzitter, Mevrouw Knijff. Dit was een prettig gesprek. De cliëntenraad stemde dan ook in met haar benoeming en heeft er alle vertrouwen in dat zij deze functie op een goede wijze zal vervullen.

Adviesaanvraag Begroting HMC 2024

In november 2023 ontving de cliëntenraad de begroting van HMC voor 2024. Een delegatie van de cliëntenraad heeft een mondelinge toelichting gekregen van de raad van bestuur. De cliëntenraad heeft een aantal opmerkingen gemaakt op de begroting die voorlag. Deze hebben vanuit de rol van de cliëntenraad betrekking op (verbetering van) de zorg voor patiënten en niet op de operationele en financiële doelstellingen. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd op de begroting HMC 2024.

Advies Begroting MSB 2024 en jaarrekening 2022

De cliëntenraad heeft in november 2023 de begroting MSB voor 2024 en de jaarrekening 2022 ontvangen. Beide documenten zijn besproken tijdens het reguliere overleg met het MSB. Het opstellen van de jaarrekening 2022 heeft aanzienlijke vertraging opgelopen en deze was inmiddels voorzien van een goedkeurende verklaring van de externe accountant. Het advies van de cliëntenraad ten aanzien van de jaarrekening 2022 was derhalve niet meer van wezenlijke invloed maar is alsnog uitgebracht. De begroting MSB kenmerkt zich door een geprognostiseerde resultatenrekening met een kwantitatieve onderbouwing van de cijfers. De cliëntenraad adviseerde positief op de begroting maar verzoekt om in de toekomst eerder betrokken te worden.

Ongevraagd advies CR op diversiteitsbeleid in HMC

In januari 2023 heeft de cliëntenraad een ongevraagd advies naar de raad van bestuur gestuurd over het diversiteitsbeleid in HMC. HMC heeft te maken met een patiëntenpopulatie van verschillende (culturele) achtergronden, opleidingsniveau en vaardigheden. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat er binnen HMC aandacht is voor deze verschillen. In overleg met de raad van bestuur is overeengekomen dat diversiteit geen apart thema is maar dat het een integraal onderdeel van alle processen wordt. De cliëntenraad blijft dit met belangstelling volgen.

Ongevraagd advies kwaliteitsindicatoren

De cliëntenraad krijgt gedurende het jaar verschillende verslagen en een (half)jaarlijkse rapportage over een aantal kwaliteitsindicatoren. Naar aanleiding hiervan wil de cliëntenraad meer weten over:

- Het meten en monitoren van kwaliteitsindicatoren, met name van patiëntervaringen;
- Hoe het ziekenhuis werkt aan verdere verbetering en inzicht.

De cliëntenraad heeft daarom in april 2023 een ongevraagd advies naar de raad van bestuur gestuurd met een aantal aanbevelingen voor duiding van patiëntervaringen en voor het monitoren van kwaliteitsindicatoren. De cliëntenraad blijft dit onderwerp nauwlettend volgen.

Proces rondom koffie en thee op de poliklinieken

In februari 2023 is de cliëntenraad gevraagd om na te denken over de vraag van Service en Huisvesting om het aanbieden van koffie en thee op de poliklinieken af te schaffen en in plaats daarvan water aan te bieden. Water kan anders dan koffie/thee gedoseerd getapt worden, is gezonder en geeft minder afval in de wachtruimtes. De cliëntenraad heeft daarom contact gehad met de vrijwilligers die koffie en thee aanbieden op de poliklinieken. De steekproef was klein en gaf geen reden om de koffie- en theeautomaten weg te halen. De cliëntenraad heeft daarom aan de afdeling S&H geadviseerd om eerst verder onderzoek te doen alvorens het aanbieden van koffie/thee op de poliklinieken af te schaffen. Watercoolers acht de cliëntenraad als een goede aanvulling.

Bijeenkomsten, contacten en activiteiten van de cliëntenraad

Symposium 'Patiëntenperspectief en de menselijke maat'

Op 10 november organiseerde de cliëntenraad samen met netwerkorganisatie LSR (Landelijk Steunpunt Raden) een symposium met als onderwerp 'patiëntenperspectief en de menselijke maat'. Hoofdspreker was Machteld Huber van het Institute of Positive Health. Daarnaast verzorgden Marita Bossers van Planetree en organisatieadviseur Siebren de Ringh van Frijman ook een inspirerende lezing. In de middag waren er twee workshop rondes. Het symposium is goed bezocht door leden van cliëntenraden van veel verschillende ziekenhuizen en door medewerkers van HMC. Het is dan ook als een positief initiatief ontvangen.

Diverse overleggen

Value-Based Healthcare (VBHC) overleg

De leden van de cliëntenraad nemen ook deel aan overleggen in het ziekenhuis over specifieke onderwerpen of thema's met veel impact. 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. De cliëntenraad stelt het erg op prijs dat zij bij deze zaken vroeg in het proces betrokken wordt.

Regionaal Oncologienetwerk West

De cliëntenraad was aanwezig bij de kennismaking van het Regionaal Oncologienetwerk West met de cliëntenraden.

Het cliëntenpanel

Het cliëntenpanel van HMC 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 onderwerpen meer aandacht verdienen. Het is de bedoeling dat leden van het cliëntenpanel maximaal vijf keer per jaar een korte vragenlijst ontvangen via de e-mail. Daarin wordt gevraagd om hun mening over diverse onderwerpen.

De cliëntenraad heeft in 2023 twee keer een vragenlijst uitgezet onder het cliëntenpanel. De eerste vragenlijst ging over het gebruik van MijnHMC. De tweede vragenlijst ging over de (telefonische) bereikbaarheid van HMC. Eind 2023 heeft het cliëntenpanel inmiddels 478 deelnemers.

Vanwege een vergissing bij verzending van een enquête is er energie gaan zitten in het herstel daarvan en in contact daarover. En zijn er minder enquêtes uitgegaan dan voorzien. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan procesafspraken die onduidelijkheid in de toekomst voorkomen. De cliëntenraad wil in 2024 graag doorgaan met het werven van leden voor het cliëntenpanel, met speciale aandacht voor de gewenste representativiteit van het panel qua leeftijd en achtergrond.

Samenstelling van de cliëntenraad

In 2023 heeft de Cliëntenraad Pieter van Daalen, Robert Vreeburg, Wendy Hoekstra en Eugenie van Miltenburg mogen verwelkomen als nieuwe leden. Zij zijn gedurende 2023 toegetreden tot de cliëntenraad.

In 2023 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. Marjolijn Grijns, voorzitter Mw. Barbara Kamp, lid Dhr. Hanne Muller, lid Mw. Helma Toxopeüs, lid Dhr. Sefa Bagci, lid Mw. Noëlle Nefs, lid Dhr. Pieter van Daalen, lid Dhr. Robert Vreeburg, lid Mw. Wendy Hoekstra, lid Mw. Eugenie van Miltenburg, lid
--

Ambtelijk secretaris: Marlies Aaldijk
--

Voor de leden van de cliëntenraad bestaat een vacatiegeldregeling.

De cliëntenraad heeft eind 2023 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

Heeft 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