

Jaarverslag Cliëntenraad HMC 2024

Contactgegevens van de Cliëntenraad:



Clientenraadhmc@haaglandenmc.nl



Locatie Antoniushove,
Kamernummer C02-032



[Website HMC](#)



Samenstelling van de Cliëntenraad

Leden van de Cliëntenraad:

mw. M. (Marloes) Kolthof, voorzitter

dhr. S. (Sefa) Bagci

dhr. P.B. (Pieter) van Daalen

mw. W.M. (Wendy) Hoekstra

mw. E.M. (Eugenie) van Miltenburg

mw. N.G.M.T. (Noëlle) Nefs

dhr. A.J. (Aart Jan) Smits

mw. H.M. (Helma) Toxopeüs-Boerstoeel

dhr. R.J.W. (Robert) Vreeburg

dhr. J.C. (Hanne) Muller (t/m juli 2024)

Ambtelijk Secretariaat:

Marlies Aaldijk

Voorwoord van de voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Cliëntenraad van HMC.

Ik ben een trotse voorzitter om twee redenen. Allereerst wordt de Cliëntenraad bij een veelheid aan onderwerpen betrokken. Sommige onderwerpen zijn adviesplichtig, dus dan is het logisch. Maar ook bij heel veel andere thema's die spelen in het ziekenhuis, worden wij nauw betrokken. Zeer waardevol om vanuit het perspectief van de patiënt ontwikkelingen te kunnen monitoren en zo nodig bij te sturen.

Daarnaast ben ik trots op de werkgroepen, bestaande uit leden van de Cliëntenraad, die wij hebben ingevoerd en zich bezighouden met thema's als financiën, cliëntenparticipatie en strategie. We kunnen daardoor namelijk nog slagvaardiger werken en je merkt ook dat betrokkenen in het ziekenhuis vaak weten wie de kartrekkers zijn van de onderdelen en we zo laagdrempelig te benaderen zijn. Dat werkt heel goed. De activiteiten en resultaten van de werkgroepen over 2024 vindt u in dit document.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Ik wil alle medewerkers van HMC ook hartelijk bedanken voor hun toewijding en harde werk. Jullie bijdrage is van onschatbare waarde voor het succes van onze organisatie.



Marloes Kolthof (voorzitter):

"Goede gezondheidszorg is van groot belang, en mijn eigen ervaring als patiënt heeft mijn respect voor de inzet van HMC-medewerkers vergroot. Als voorzitter van de Cliëntenraad zet ik mij in om het patiëntenperspectief centraal te houden in alle aspecten van de zorg en bedrijfsvoering, zelfs bij onderwerpen waar dit niet direct evident lijkt. Zorg is en blijft immers mensenwerk!"

Werkgroepen van de Cliëntenraad

Werkgroep Zorgtransformatie

De zorg staat onder druk en dat vraagt om andere oplossingen. Als Cliëntenraad volgen we de Regio plannen. Daarin wordt gekeken hoe HMC passende zorg kan leveren door meer samenwerking met andere zorginstellingen. Dit om de toenemende zorgvraag met minder beschikbare zorgverleners te blijven bedienen. Onze inbreng voor het nieuwe strategisch beleidsplan en onze gesprekken met de nieuwe projectmanager Zorgtransformatie zijn steeds gericht op toegankelijkheid van zorg voor alle patiënten die dit nodig hebben. Naast de topklinische functies wil HMC ook het ziekenhuis blijven waar inwoners van de regio zorg dichtbij huis kunnen vinden. Digitalisering kan oplossingen bieden. Wij blijven daarnaast aandacht vragen voor minder taal – en digitaalvaardige patiënten. Zorgvuldigheid, beschikbaarheid van informatie en het primaire belang van de patiënten is steeds de toets wanneer samenwerking met andere partners wordt besproken. We volgen de resultaten van de patiënttevredenheidsonderzoeken. Het verder uitbreiden van vragen naar patiëntervaringen en dit gebruiken voor zorgverandering was in 2024 een terugkerend gespreksonderwerp.

Werkgroep Financien:

Ook in 2024 is de Cliëntenraad conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de begroting en de jaarrekening van het HMC en die van de medisch specialisten. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met de betreffende bestuurders. De Cliëntenraad kijkt terug op een open gedachtenwisseling. De aandacht van de Cliëntenraad gaat met name uit naar het patiëntbelang en of hier doelstellingen op worden geformuleerd. Ook de eventuele risico's ten aanzien van realisatie van de begroting worden daarin meegenomen. Verder probeert de Cliëntenraad zoveel mogelijk mee te denken bij het vinden van oplossingen voor knelpunten waarmee nu eenmaal iedere zorginstelling momenteel wordt geconfronteerd. De Cliëntenraad heeft zowel over de jaarrekening als de begroting positief geadviseerd.

Overleg CR en HMC Bouwt

De Cliëntenraad is betrokken bij de plannen voor de vernieuwbouw: de verbouwing van de Intensive Care, de verpleegafdelingen en het OK-complex op locatie HMC Westeinde en HMC Antoniusshove. Bij de vaststelling van plannen van eisen en andere voor de verbouwactiviteiten relevante programma's of stappenplannen is het uitgangspunt dat we tijdig betrokken worden.

Een vertegenwoordiging uit de Cliëntenraad heeft onder meer presentaties bijgewoond over het Beeldkwaliteitsplan Interieur en de voorgestelde indeling van de IC op locatie HMC. De Cliëntenraad praat daarnaast ook regelmatig met de projectleider HMC Bouwt. Vanuit haar rol richt de Cliëntenraad zich op het belang van de patiënt, zoals het waarborgen van de toegankelijkheid van het ziekenhuis - ook voor bezoekers en patiënten die minder mobiel zijn -, het beperken van de overlast voor patiënten tijdens de werkzaamheden en de communicatie over de verbouwplannen gericht op patiënten en bezoekers. Daarnaast is er aandacht voor de keuzes van ICT-toepassingen die het verblijf van de patiënt in het HMC kunnen veraangename.

Sefa Bagci (lid Cliëntenraad sinds 2020)

"Als kind van een Turks gastarbeidersgezin groeide ik op in Den Haag, waar ik sinds 1977 woon. Ik hecht veel waarde aan deelname aan de samenleving en het bevorderen van onderlinge samenhang. Met mijn achtergrond als moslimtheoloog draag ik binnen de Cliëntenraad graag bij aan het behartigen van de belangen van HMC-patiënten."



Vervolg werkgroepen

Overleg CR en GBMS

Wij zijn ook Cliëntenraad voor het gemeenschappelijk bestuur medisch staf (GBMS). Periodiek vindt er overleg en afstemming plaats met het GBMS. We spraken dit jaar over diverse onderwerpen die ons beiden raken in relatie tot HMC. Bijvoorbeeld over de bovengenoemde ontwikkeling dat er door HMC meer regionaal met andere ziekenhuizen wordt samengewerkt (als uitvloeisel van het IZA). Verder spraken we met elkaar over de nieuwe strategie van HMC. We kijken als Cliëntenraad terug op een fijne en vruchtbare samenwerking in 2024.

Helma Toxopeus (Lid Cliëntenraad sinds 2020)

"Na 32 jaar als huisarts in Den Haag begrijp ik goed wat belangrijk is voor patiënten tijdens ziekte of ziekenhuisopname.

Met mijn ervaring en contacten in Haagse ziekenhuizen wil ik bijdragen aan veranderingen binnen HMC die ten goede komen aan patiënten en hun families."



Werkgroep digitalisering

In 2024 heeft de Cliëntenraad meegewerkt aan het bepalen van de koers die HMC volgt om digitalisering in te zetten om de zorg toegankelijker, efficiënter en effectiever te maken. Digitalisering is een belangrijk fundament om zorgvernieuwing door te voeren, maar dit is niet zonder uitdagingen. Het waarborgen van de privacy en beveiliging van patiëntgegevens, het overwinnen van technische en organisatorische hindernissen en het omgaan met ethische overwegingen zijn vraagstukken die aandacht vereisen. De Cliëntenraad voert daartoe overleg met de Chief Medical Information Officer en de Chief Information Officer van het HMC om deze aspecten in het belang van de patiënten onder de aandacht te brengen. De Cliëntenraad heeft er in 2024 bij de RvB op aangedrongen om meer innovatie initiatieven bij het HMC mogelijk te maken, met name op het gebied van de persoonlijke gezondheidsomgeving ter verbetering van de informatiepositie van de patiënt, en het gebruik van kunstmatige intelligentie ter ondersteuning van de zorgverleners.

Overleg CR en Polikliniek in Beweging

Dit project biedt veel kansen om de patiëntervaringen bij polikliniekbezoeken te verbeteren. Meer uniformiteit in bereikbaarheid van poliklinieken en duidelijke boodschappen in geval van antwoordapparaten. Een snellere verwerking van patiënt informatie zodat planning van onderzoeken en afspraken beter verlopen. Meer toegankelijkheid van het eigen patiëntendossier en de geplande afspraken via mijn HMC.

Vanuit de Cliëntenraad juichen we uniformiteit van werkwijze toe waar dit kan en vragen we om maatwerk wanneer dit de patiënt ten goede komt. Ook bij deze ontwikkelingen zijn en blijven we scherp op aandacht voor minder- en anderstaligen en voor minder digitaal vaardige patiënten.

Vervolg werkgroepen

Werkgroep Patiëntparticipatie

In deze werkgroep besteden we aandacht aan diversiteit, inclusie en anderstaligen. Het spreekt vanzelf dat wij proberen deze onderwerpen mee te nemen in alle aspecten die betrekking hebben op patiënten. Zo adviseren we over digitalisering. Daarbij nemen we altijd mee dat er een groep patiënten blijft die behoefte heeft aan een andere benadering en niet digitaal of minder digitaal vaardig is. Met het bestuur van het ziekenhuis is afgesproken dat er bijzondere aandacht aan diversiteit en inclusie wordt besteed in het programma Polikliniek in Beweging en HMC bouwt.

We hebben deelgenomen aan een workshop van Pharos over het betrekken van anderstaligen bij de Cliëntenraad. Verder hebben we contact gehad met, en advies gegeven aan, een interne werkgroep die bezig is om communicatie met anderstaligen in de poliklinieken te verbeteren naar aanleiding van een door verpleegkundigen uitgevoerd onderzoek over taalbarrières in de zorg.

Noëlle Nefs (Lid Cliëntenraad sinds 2022)

"Met mijn ervaring als jurist en betrokkenheid bij vrijwilligerswerk zet ik me graag in voor de belangen van HMC-patiënten.

Door mijn eigen opnames en die van naasten ken ik het ziekenhuis goed. Samenwerken en opkomen voor belangen is mijn rode draad, en via de Cliëntenraad draag ik hieraan bij!"



Werkgroep cliëntenpanel

Het cliëntenpanel is een instrument van de Cliëntenraad om de patiënten rechtstreeks te kunnen raadplegen. Heel belangrijk voor het contact met onze achterban. Het cliëntenpanel groeit, onder andere omdat patiënten na hun bezoek aan een polikliniek een e-mail ontvangen die hen wijst op de mogelijkheid om daaraan deel te nemen. In 2025 proberen we het cliëntenpanel nog verder te laten groeien waarbij we vooral meer mensen van niet Nederlandse afkomst en/of onder de 40 jaar willen verleiden om mee te doen.

Dit jaar heeft het cliëntenpanel drie enquêtes uitgezet. We proberen bij onderwerpen aan te sluiten die al spelen in het ziekenhuis. De onderwerpen waren:

- ❖ Eten en drinken bij HMC,
- ❖ Liefde en lef
- ❖ Samen beslissen.

Voor wat betreft het onderwerp 'Eten en drinken' sloten we aan bij een intern (medewerkers) onderzoek in HMC naar het veranderen van het voedingsbeleid. Wij hebben in een andere enquête aandacht besteed aan de kernwaarden van het ziekenhuis: 'liefde en lef'. Deze kernwaarden komen terug in de onlangs vastgestelde strategie van het ziekenhuis. De uitkomst van de enquête 'Samen Beslissen' wordt meegenomen bij het aanpassen van het beleid over samen beslissen. Uit de enquête werd namelijk duidelijk dat er meer expliciet aandacht moet worden besteed aan de ruimte die er is voor de patiënt om te beslissen. Een betere informatievoorziening aan de patiënt is nodig. Wij hebben begrepen dat de afdeling communicatie daarom dit jaar aan dit onderwerp extra aandacht wil besteden. Mooi dat HMC dit ter hand gaat nemen.

Met instemming van de Cliëntenraad...

...Is een nieuw **Beleidsplan Kwaliteit 2025-2030** vastgesteld

Het beleidsplan is opgesteld door de afdeling kwaliteit met input van de Cliëntenraad en het eerste- & het tweedelijns management. Vervolgens is deze afgestemd met en goedgekeurd door de stuurgroep Kwaliteit.

Door de gesprekken tussen de afdeling Kwaliteit en de Cliëntenraad is er meer aandacht in het beleidsplan gekomen voor de impact van kwaliteit op de patiënt. De Cliëntenraad kijkt uit naar de verdere ontwikkeling van het realtime dashboard. De Cliëntenraad verwacht dat dit zal bijdragen aan een snellere bijsturing op kwaliteitsdoelen, wat uiteindelijk de zorg voor patiënten ten goede zal komen.

De Cliëntenraad heeft geadviseerd over de ...

...**Strategische Koers HMC 2025-2030**

De Cliëntenraad is nauw betrokken geweest bij het opstellen van de nieuwe strategische koers. Vanuit het perspectief van de Cliëntenraad hebben wij met name gekeken naar de gevolgen voor de patiënten en bezoekers van HMC. We zien over de hele linie een hoog ambitieniveau.

De Cliëntenraad adviseerde positief over de Strategische Koers HMC 2025-2030.

De Cliëntenraad gaat ervan uit dat de ambities nader uitgewerkt worden in concrete jaarplannen en dat de CR deze vanuit patiëntenperspectief kan blijven monitoren.

Wijziging Klachtenregeling HMC 2024

De Cliëntenraad heeft ingestemd met de wijziging van de klachtenregeling en daarbij is ook de publieksinformatie, zoals de website, besproken. Dit leidde tot een duidelijkere online folder over klachten, ontwikkeld in samenwerking met mensen met een taalachterstand.

De Cliëntenraad heeft bij de wijziging van de klachtenregeling nadruk gelegd op helderheid voor de patiënt, zodat duidelijk is wat er van patiënt en zorgverlener verwacht wordt en welke vervolgstappen mogelijk zijn.

Door deze gewijzigde klachtenregeling is de informatie over de klachtenprocedure duidelijker geworden.

Profielschets lid Raad van Toezicht

Wegens het aflopen van de maximale zittingstermijn van Inez de Beaufort (lid Raad van Toezicht op voordracht van de Cliëntenraad) heeft de Raad van Toezicht de Cliëntenraad advies gevraagd op het profiel van het nieuwe lid Raad van Toezicht. Het gaat om een lid Raad van Toezicht met het aandachtsgebied ethiek en patiënten belang.

Feiten en cijfers 2024

11 Vergaderingen	1 Instemmingstraject	10 Adviestrajecten
10 Vergaderingen CR en RvB	2 Benoeming nieuwe leden CR	2 Vergaderingen CR en RvB en RvT
65 Overleggen van de werkgroepen	678 Leden cliëntenpanel	13 Werkgroepen
3 Enquêtes cliëntenpanel	2 Overleg CR en GBMS	Dit jaarverslag is samengesteld door Marlies Aaldijk Ambtelijk secretariaat van de CR HMC