

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2008

Inhoud

- Voorwoord
- Samenstelling van de Cliëntenraad
- Bevoegdheden van de Cliëntenraad
- Activiteiten: Vergaderingen
 Adviezen
 Evaluatierapporten
- Contacten
- Commissiewerk
- Plannen voor 2009

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2008 van de Cliëntenraad van het Westfriesgasthuis. Zoals u in het verslag kunt lezen is 2008 een druk jaar geweest voor de Cliëntenraad. In het verslag vindt u een uitgebreid overzicht van de activiteiten, zoals die hebben plaatsgevonden, van de verschillende gesprekspartners die wij hebben getroffen en van de adviezen die door de Cliëntenraad zijn gegeven.

De Cliëntenraad is door de Raad van Bestuur en andere geledingen van het ziekenhuis betrokken bij ontwikkelingen in het Westfriesgasthuis. Daarbij kan ik zeggen dat de samenwerking tussen medewerkers van het ziekenhuis en de Cliëntenraad goed is. Wij worden steeds uitgebreid geïnformeerd over tal van zaken. Ook de nodige toelichting wordt gegeven als daar behoefte aan is. Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om hiervoor namens de Cliëntenraad dank uit te spreken.

Mocht u naar aanleiding van het lezen van ons verslag behoefte hebben daarop te reageren, dan kan dat natuurlijk. U kunt ons bereiken via het secretariaat van de Raad van Bestuur.

Vincent Reus
Voorzitter Cliëntenraad Westfriesgasthuis

Samenstelling van de Cliëntenraad in 2008

De samenstelling van de Cliëntenraad is een representatieve afspiegeling van de mogelijke patiënten van het Westfriesgasthuis.

Op 31 december 2007 was de samenstelling als volgt:

- De heer V. Reus, voorzitter
 - De heer J. Post, lid
 - De heer R. Roozeboom, lid tot 6 oktober 2008
 - Mevrouw A.M.E.M. Buur-Kerckhaert, lid
 - De heer J. Meyles, lid
 - Mevrouw J. Dippel, lid
 - Mevrouw W. Luza, lid
-
- Mevrouw J. Honselaar, lid sinds 15 december 2008

De Cliëntenraad ontvangt secretariële ondersteuning van het secretariaat van de Raad van Bestuur van het Westfriesgasthuis.

Mevrouw S. Leijer, juridisch beleidsadviseur van de Raad van Bestuur van het Westfriesgasthuis is contactpersoon/adviseur van de Cliëntenraad

Bevoegdheden van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het ziekenhuis. Om dit te kunnen doen heeft de Cliëntenraad de volgende bevoegdheden.

De Cliëntenraad heeft het recht advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat het Westfriesgasthuis betreft als het gaat over:

- Een wijziging van de doelstelling of de grondslag.
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling.
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of een ingrijpende verbouwing.
- Een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden.
- Het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van de arbeid in de instelling.
- De begroting en de jaarrekening.
- Het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.

De Cliëntenraad heeft een verzwaard adviesrecht als het gaat om:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemeen beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of de hygiëne en de geestelijke verzorging van, maatschappelijke bijstand aan en recreatiemogelijkheden en ontspanningsmogelijkheden voor cliënten.
- De systematische bewaking van, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.
- De vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten.
- Vaststelling of wijziging van voor cliënten geldende regelingen.

Verzwaard adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder geen besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de Cliëntenraad. Wil de zorgaanbieder dit toch, dan moet het voorgenomen besluit worden voorgelegd aan een commissie van vertrouwenslieden, die nagaat of de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen.

De Cliëntenraad kan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis ook ongevraagd adviseren over deze onderwerpen en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Representatief

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen eist dat de samenstelling van de Cliëntenraad redelijkerwijs representatief is voor de patiënten en redelijkerwijs in staat kan worden geacht de gemeenschappelijke belangen van de patiënten te behartigen. Om aan deze voorwaarden te voldoen hebben de leden van de Cliëntenraad de volgende achtergrond:

- Eén lid vanuit de categorale patiëntenorganisaties.
- Eén lid vanuit de regionaal samenwerkende ouderenorganisaties.
- Eén lid vanuit het Westfries Patiënten en Consumenten Platform (WPCP) of het Regionaal Patiënten en Consumenten Platform (RPCP).
- Vier vrije leden waarvan bij voorkeur één lid met een juridische achtergrond, één lid met een financieel-economische achtergrond, één lid met een medische achtergrond en één lid met een bestuurlijke achtergrond.

De leden van de Cliëntenraad zijn allen woonachtig in West-Friesland. Medewerkers van het Westfriesgasthuis kunnen geen lid worden van de Cliëntenraad.

Contact

De Cliëntenraad nodigt de patiënten van het ziekenhuis nadrukkelijk uit om de raad te informeren over zaken die hen bezighouden. Hiervoor kan contact worden opgenomen met de secretaris van de Cliëntenraad, de heer J. Post, p/a Westfriesgasthuis, Postbus 600, 1620 AR Hoorn of met de adviseur van de Cliëntenraad mevrouw S. Leijer, telefoonnummer 0229-257511.

Werkwijze

Het ledental van de Cliëntenraad is te beperkt om persoonlijke aandachtsvelden toe te kennen. Zodra zich een onderwerp voordoet waarop dieper moet worden in gegaan, wordt in onderling overleg vastgesteld wie dat gaat doen.

Activiteiten in 2008

Vergaderingen

De Cliëntenraad heeft in 2008 8 keer vergaderd. Bij 4 vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig.

De Cliëntenraad heeft gesproken over ondermeer:

- De Cliëntenraad heeft suggesties gedaan ten aanzien van het informatieboekje voor patiënten over klachtopvang.
- Patiënttevredenheidsonderzoek: onderzoek zou niet alleen onder patiënten moeten worden gehouden, maar ook onder familieleden van de patiënt. De patiënt zelf is op het moment van behandeling vaak snel tevreden en blij dat hij (eindelijk) wordt behandeld, maar de familieleden hebben soms een andere ervaring die kan worden benut voor verbetering.

De Cliëntenraad heeft met de Raad van Bestuur gesproken over ondermeer:

- De buitenpoliklinieken in Enkhuizen en Heerhugowaard
- De nieuwbouw: voortgang, eenbedskamers
- Nieuwe bezoektijden van 11:00-12:00 uur, van 14:00-17:00 uur en van 19:00- 20:30 uur. Reden voor de wijziging is harmonisatie van alle verschillende bezoektijden die er waren. Het voordeel is overzichtelijkheid en duidelijkheid voor zowel bezoeker als patiënt.
- krantenartikel 'Babysterfte 's nachts hoger' in het Noordhollands Dagblad. Beleid van het ziekenhuis is dat er 24 uur per dag een gynaecoloog in het ziekenhuis aanwezig is.
- Medisch maatschappelijk werk, omdat sprake zou zijn vanwege afschaffing maar dat klopt niet.
- Begroting Cliëntenraad Westfriesgasthuis 2009
- Kaderbrief 2009
- Jaardocument 2007

De Cliëntenraad heeft tijdens het jaarlijks overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht gesproken over marktwerking en commercialisering van de zorg.

De Cliëntenraad heeft met de Ondernemingsraad gesproken over verschillen en gelijkenissen tussen de twee medezeggenschapsorganen.

Als gevolg van wetswijziging is de samenwerkingsovereenkomst Raad van Bestuur en Cliëntenraad geactualiseerd en ondertekend door de beide voorzitters.

Adviezen

Het laatste jaar heeft de Cliëntenraad positief advies uitgebracht over ondermeer:

- De invoering van het Veiligheidsmanagementsysteem (VMS)
- Het openen van een buitenpolikliniek in Heerhugowaard
- Aanpassing van het klachtenreglement
- Beddenplan
- Opzetten van een dialysecentrum in Purmerend samen met het Waterlandziekenhuis en het Zaans medisch centrum
- Oprichten van een Medisch Diagnostisch Centrum in de regio
- (Her)benoeming van twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht
- De jaarrekening 2007 van het Westfriesgasthuis
- De begroting 2009 van het Westfriesgasthuis

De Cliëntenraad heeft de positieve adviezen uitgebracht met enkele kanttekeningen;

- bij de benoeming van een lid van de Raad van Toezicht heeft de Cliëntenraad aangegeven veel van de kandidaat te verwachten gelet op de ervaring en het curriculum Vitae, maar dat zij het zeer op prijs zou stellen als de volgende kandidaat meer binding heeft met Westfriesland en meer managementervaring heeft (dan medische ervaring)
- ten aanzien van de begroting heeft de Cliëntenraad gevraagd zorg te dragen voor goede sociale begeleiding van oncologie patiënten.

De Cliëntenraad heeft geen enkel negatief advies uitgebracht.

Contacten in en buiten het ziekenhuis

De Cliëntenraad streeft ernaar zich zo volledig mogelijk te laten informeren over wat er in en om het ziekenhuis gebeurt. In dat kader gaven functionarissen uit het ziekenhuis ook dit jaar weer een toelichting op hun werkzaamheden. De Cliëntenraad onderhoudt tevens contacten met externe organisaties en Cliëntenraden. Bovendien geeft de Cliëntenraad presentaties tijdens themabijeenkomsten met maatschappelijke organisaties.

Interne contacten:

- Presentatie over het Elektronisch Voorschrijfsysteem (EVS) ten behoeve van medicatieveiligheid en het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) door de kwaliteitsmanager
- Presentatie over de resultaten van het patiënttevredenheidsonderzoek en shadowing door de kwaliteitsmanager.
- Klachtenopvang en – behandeling: Met een delegatie van de Patiëntenklachtencommissie en de klachtenfunctionaris is gesproken over de klacht opvang en – behandeling in het Westfriesgasthuis en in het bijzonder over klachten over bejegening.
- De Cliëntenraad heeft de programmamanager meerjarenbeleid, de adviseur private initiatieven, de geestelijk verzorgers, hoofd Activiteitenbegeleiding en de communicatieadviseur uitgenodigd voor informatie, toelichting en overleg tijdens de reguliere vergadering van de Cliëntenraad.
- Bijeenkomst bijgewoond over de nieuwbouw en het Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP)
- De afscheidsrecepties van medisch specialisten zijn bijgewoond door een afvaardiging van de Cliëntenraad.
- Opening van de buitenpolikliniek Heerhugowaard.

Externe contacten:

- Regionale bijeenkomsten bij Zorgbelang Noord-Holland

Het jaarlijkse overleg met de cliëntenraden van het MCA en Gemini is op verzoek van beide ziekenhuizen stopgezet in verband met de fusie tussen de twee ziekenhuizen waar zij zich mee bezighouden.

Externe bijeenkomsten:

- bijeenkomst Hart- en longfalen in de palliatieve zorg in het MCA
- 'Het EPD: de cliënt kijkt mee' in het Kennemer Gasthuis

Commissiewerk

Leden van de Cliëntenraad waren vertegenwoordigd in:

- Deelname aan de klankbordgroep Patiënttevredenheidsonderzoek.
- De heer Reus is jurylid voor de VAR-prijs.
- Deelname aan de klankbordgroep voor de website van het Westfriesgasthuis (inclusief het doen van straatonderzoek)

Profilering Cliëntenraad

Het voornemen om meer te netwerken en aanwezig te zijn bij bijeenkomsten en presentaties die door het Patiëntenservicebureau worden georganiseerd is niet gerealiseerd.

Afgesproken is de website van het ziekenhuis te gebruiken voor de presentatie van de Cliëntenraad. Besloten is het fotobord in de hal van het ziekenhuis niet te gebruiken

Lidmaatschap NCZ

De Cliëntenraad is lid geworden van het NCZ.

Training

De voltallige Cliëntenraad heeft een trainingsdag gevolgd bij Prismant. De dag was opgedeeld in twee delen, enerzijds technisch en specifiek op de rol en toegevoegde waarde van de Cliëntenraad. Het tweede deel van de training was inhoudelijk, namelijk inzicht in marktwerking en commercialisering van de zorg. Met kennis van zaken (waar marketing een onderdeel van uitmaakt), kan de Cliëntenraad op gevolgen en resultaten van acties efficiënt en effectief adviseren. Door deze kennis adequaat in te zetten kan de Cliëntenraad bijdragen aan het succes van het Westfriesgasthuis.

Plannen voor 2009

In het huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad van het Westfriesgasthuis is geregeld dat de Cliëntenraad jaarlijks, uiterlijk een maand voor het eind van het kalenderjaar, een werkplan vaststelt voor het komende jaar (artikel 11 lid 1). Dit betekent dat in de vergadering van de Cliëntenraad van oktober of november 2009 het conceptwerkplan voor 2010 wordt besproken.

Op grond van de samenwerkingsovereenkomst, die is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, zijn de volgende onderwerpen vaste punten op de jaaragenda van de Cliëntenraad:

- Financieel jaarverslag Cliëntenraad 2008 (eerste kwartaal).
- Jaarrekening Westfriesgasthuis 2008 (mei, i.v.m. vaststellen jaarrekening voor 1 juni).
- Algemene gegevens omtrent het beleid dat het afgelopen jaar is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd (mei).
- Begroting Cliëntenraad 2010 (september 2009, i.v.m. de planning & controlecyclus Westfriesgasthuis).
- Begroting Westfriesgasthuis 2010 (december).
- Evaluatie samenwerkingsovereenkomst.

De advisering over de vacature(s) in de Raad van Toezicht is op grond van de statuten van de Stichting Algemeen Ziekenhuis Westfriesgasthuis vast punt op de agenda van de Cliëntenraad. Ook de bespreking van de jaarverslagen van de Patiënten Klachten Commissie en de Commissie Orgaan- en Weefseldonatie is vast punt op de agenda.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen opgenomen in de begroting 2009 van de Cliëntenraad:

- Overleg met andere (advies)organen: met Cliëntenraden van ziekenhuizen, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht.
- Contact met de achterban: d.m.v. jaarverslag, een eigen pagina op de website van het Westfriesgasthuis en themabijeenkomsten met maatschappelijke organisaties.
- Patiëntentevredenheidsenquêtes.
- Training leden Cliëntenraad Westfriesgasthuis.
- PR en communicatieplan Cliëntenraad.

En daarnaast onderwerpen die zich tijdens het jaar voordoen.