



JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2009

Inhoud

1. Voorwoord	pagina 2
2. Samenstelling van de Cliëntenraad	pagina 3
3. Bevoegdheden van de Cliëntenraad	pagina 4
4. Activiteiten:	pagina 6
a. Vergaderingen	
b. Adviezen	
c. Contacten in en buiten het ziekenhuis	
5. Commissiewerk	pagina 9
6. Plannen voor 2010	pagina 10

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2009 van de Cliëntenraad van het Westfriesgasthuis. In 2009 is de Cliëntenraad veel betrokken geweest bij allerlei zaken die in het ziekenhuis speelden. 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 goed geïnformeerd over tal van actuele zaken. Ook wordt de nodige toelichting gegeven als daar behoefte aan is. Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om hiervoor namens de Cliëntenraad mijn waardering 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

2. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2009

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

Op 31 december 2009 was de samenstelling als volgt:

- De heer V. Reus, voorzitter
- Mevrouw A.M.E.M. Buur-Kerckhaert, vice-voorzitter
- De heer J. Post, secretaris
- Mevrouw J. Dippel, lid
- Mevrouw J. Honselaar, lid
- Mevrouw W. Luza, lid
- De heer J. Meyles, lid

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

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

3. 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.

In de statuten van de Stichting Algemeen Ziekenhuis Westfries Gasthuis is vastgelegd dat een representatieve cliënten- of patiëntenvereniging de bevoegdheid heeft om een schriftelijk verzoek bij de Ondernemingsraad in te dienen tot het instellen van een onderzoek naar het beleid en de gang van zaken van de Stichting.

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)
- 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 ingegaan, wordt in onderling overleg vastgesteld wie dat gaat doen. De Cliëntenraad stelt jaarlijks één of meer speerpunten vast. Aan de speerpunten wordt extra aandacht besteed, deze speerpunten komen iedere vergadering met de Raad van Bestuur aan de orde.

4. Activiteiten in 2009

4a. Vergaderingen

De Cliëntenraad heeft in 2009 8 keer vergaderd. Bij 4 vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig.

Voor het jaar 2009 zijn twee speerpunten benoemd; psychosociale begeleiding bij oncologie en bejegening. Afgeproken is dat deze onderwerpen iedere vergadering met de Raad van Bestuur aan de orde komen.

Met betrekking tot het speerpunt psychosociale zorg is ondermeer gesproken met het unithoofd van de afdeling oncologie en met de humanistisch raadvrouw van het Westfriesgasthuis. Zij hebben aangegeven dat psychosociale zorg al lange tijd onderwerp van gesprek is binnen het Westfriesgasthuis en dat zij het zeer op prijs te stellen dat de Cliëntenraad dit als speerpunt heeft benoemd zodat er meer aandacht voor is. Dit vooral omdat er een toename is in het aantal oncologiepatiënten. Er komen niet alleen veel nieuwe oncologiepatiënten, maar er is ook een toenemend aantal behandelmogelijkheden, waardoor met name deze categorie patiënten vaker en langer in het ziekenhuis komt. De Cliëntenraad is op de hoogte gesteld van de nieuwe richtlijn, opgesteld door het IKA (Integraal Kankercentrum Amsterdam). Een onderdeel van deze richtlijn is het gebruik van de zogenaamde Last-meter. Met deze Last-meter worden signalen van patiënten opgepakt die mogelijk een opening tot gesprek bieden. Mede door de aandacht van de Cliëntenraad voor dit onderwerp is een projectgroep psychosociale zorg in het Westfriesgasthuis opgericht aan wie de opdracht is gegeven een beleids- en visienota te schrijven over dit onderwerp. Het beleidsplan genaamd: 'Visie en beleid psychosociale en geestelijke zorg binnen de oncologie' is uitgebreid met de Cliëntenraad besproken. Hoewel het beleidsplan voor alle oncologiepatiënten is geschreven wordt er gestart met een pilot op de afdeling Interne Geneeskunde zodat er ervaring opgedaan kan worden.

Het speerpunt bejegening is aan de orde geweest in alle vergaderingen met de Raad van Bestuur. Ook in de vergadering waarin een delegatie van het stafbestuur langs is geweest, is bejegening aan de orde gekomen. Bejegening is een onderwerp wat ook bij medisch specialisten hoog op de agenda staat.

Omdat beide speerpunten nog uitdieping kunnen gebruiken worden zij voor 2010 aangehouden.

De Cliëntenraad heeft tijdens de vergaderingen in 2009 onder andere gesproken over:

- Het operatief proces en de aandacht hiervoor van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Cliëntenraad is geïnformeerd over de verantwoordelijkheden binnen de OK, de technische staat van de apparatuur en onderwerpen als medicatieveiligheid en luchtbehandeling.
- De werkzaamheden van het patiëntenservicebureau. Het hoofd patiëntenservicebureau heeft uitleg gegeven over de klachtenprocedure in het Westfriesgasthuis. De klachtenprocedure staat beschreven in het jaarverslag Klachten en Claims.
- Het jaarverslag Klachten en Claims. De klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris van de Patiënten Klachten Commissie hebben een toelichting gegeven. Er is vooral gesproken over het laagdrempeliger maken van het indienen van een klacht. Er wordt serieus omgegaan met iedere binnengekomen klacht.
- De nieuwe facilitair manager heeft zich in de vergadering voorgesteld. Hij wil de Cliëntenraad graag meer betrekken bij zijn plannen om de gastvrijheid van het Westfriesgasthuis te vergroten.

De organisatie Zorgbelang heeft een bezoek gebracht aan de Cliëntenraad. Zorgbelang heeft het project 'nazorg ontslag ziekenhuis' onder de aandacht gebracht en gevraagd of het Westfriesgasthuis en de Cliëntenraad hieraan willen deelnemen. Na ampel beraad besluit de Cliëntenraad hier niet aan deel te nemen, het project heeft veel overlap heeft met twee projecten die al binnen het Westfriesgasthuis lopen ten aanzien van ontslag en overplaatsing.

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

- De voortgang van de nieuwbouw.
- De stand van zaken Esperanz en radiotherapie.
- De uitbreiding van diverse specialismen door het aantrekken van nieuwe medisch specialisten.
- De doorlooptijden op de SEH, er is een nieuw triage systeem ontwikkeld waardoor ernstig zieke patiënten eerder geholpen worden.
- De ontwikkelingen bij de buitenpoliklinieken Enkhuizen en Heerhugowaard, in het bijzonder de oprichting van een aparte WZO.
- De stand van zaken van het kwaliteitsmanagement en daarmee de positie van de kwaliteitsmanager.
- De bevindingen van het NIAZ naar aanleiding van het accreditatiebezoek.
- De stand van zaken bij de vakgroep en WDP Gynaecologie.
- De stand van zaken bij de vakgroep Oogheelkunde.
- Kaderbrief 2010, met daarbij de opmerking van de cliëntenraad dat zij graag meer aandacht voor de patiënt benoemd ziet
- Het jaardocument Westfriesgasthuis 2008
- De begroting van het Westfriesgasthuis voor 2010

De Cliëntenraad heeft tijdens het jaarlijks overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht gesproken over de gebeurtenissen van het afgelopen jaar en over de taak en de rol van de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad.

Bij het jaarlijkse overleg met de Ondernemingsraad is onder andere gesproken over het medewerkerstevredenheidonderzoek wat in 2010 weer gehouden gaat worden. Ook heeft de Cliëntenraad gevraagd naar de informatievoorziening van de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad wordt bij alle belangrijke veranderingen betrokken en probeert op beleidsmatige zaken invloed uit te oefenen met daarbij het belang van iedere medewerker voor ogen.

4b. Adviezen

In 2009 jaar heeft de Cliëntenraad positief advies uitgebracht over ondermeer:

- Het privacy handvest voor patiënten
- Het samenwerkingsverband tussen het Westfriesgasthuis, het Zaans Medisch Centrum en het Waterlandziekenhuis op het gebied van Dialyse
- De oprichting van de WZO Buitenpoliklinieken
- De oprichting van de BV Esperanz
- De benoeming van de heer F.R. Plukker tot voorzitter Raad van Bestuur a.i.
- Het realiseren van de satelliet Radiotherapie VUmc op het terrein van het Westfriesgasthuis

De Cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht met enkele kanttekeningen bij de adviesaanvraag kwaliteitsmanagementsysteem.

- De notitie kwaliteitsmanagementsysteem bevat voor de Cliëntenraad veel onduidelijkheden. De Cliëntenraad verwacht dat de toekomstige kwaliteitsmanager in staat is een en ander af te kaderen en de lijnen duidelijker te maken. Dan wordt de Cliëntenraad graag opnieuw geïnformeerd over de ontwikkelingen en de voortgang.

De Cliëntenraad heeft geen negatief advies uitgebracht.

4c. Contacten in en buiten het ziekenhuis

De Cliëntenraad streeft er naar zich zo volledig mogelijk te laten informeren over wat er in en om het ziekenhuis gebeurt. In dat kader gaven diverse medewerkers uit het ziekenhuis ook dit jaar weer een toelichting op hun werkzaamheden.

Contacten met medewerkers van het Westfriesgasthuis:

- Presentatie over de stand van zaken van het EPD door het unithoofd Informatisering.
- Presentatie door het unithoofd Oncologie over de ontwikkelingen met betrekking tot de psychosociale zorg.
- Bijwonen van de voorlichtingsbijeenkomst over de actuele ontwikkelingen in het Westfriesgasthuis bijgewoond. Met name het EPD kwam hier aan de orde.
- Gesprek met de accreditatiecommissie van het NIAZ ten behoeve van de heraccreditatie.
- Bijwonen van het EPD symposium georganiseerd door het Westfriesgasthuis.
- De lancering van de nieuwe website
- De afscheidsrecepties van medisch specialisten zijn bijgewoond door een afvaardiging van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad onderhoudt tevens contacten met externe organisaties en Cliëntenraden van andere ziekenhuizen. Bovendien geeft de Cliëntenraad presentaties tijdens themabijeenkomsten met maatschappelijke organisaties.

5. Commissiewerk

Leden van de Cliëntenraad zijn vertegenwoordigd in:

- Klankbordgroep voor de website van het Westfriesgasthuis
- Klankbordgroep Patiënttevredenheidsonderzoek
- Donatiecommissie
- Privacycommissie
- Jury VAR-prijs
- De werkgroep nieuwe dienstkleding
- De commissie die betrokken is bij de visitatie Gastvrijheidszorg met Sterren
- De groep die zich heeft bezig gehouden met de smaaktest van nieuwe maaltijden

Profilering Cliëntenraad

Er is altijd een delegatie van de Cliëntenraad aanwezig bij bijeenkomsten/symposia die door het ziekenhuis georganiseerd worden. Tevens is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in diverse werkgroepen die zich binnen het ziekenhuis bezighouden met het wel en wee van de patiënt.

Afgesproken is de website van het ziekenhuis te gebruiken voor de presentatie van de Cliëntenraad. Tevens wordt de Cliëntenraad genoemd in de waaier die nieuwe patiënten uitgereikt krijgen bij opname in het ziekenhuis.

Lidmaatschap

De Cliëntenraad is lid van het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) en van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV).

Training

Om de betrokkenheid van de Cliëntenraad te vergroten en een beter beeld te krijgen van de werkzaamheden in het Westfriesgasthuis heeft de voltallige Cliëntenraad in oktober 2009 een zogenaamde Toer op de Werkvloer gevolgd. De leden van de Cliëntenraad hebben op verschillende afdelingen meegelopen. De afdelingen die zijn bezocht zijn: Cardiologie, Oncologie, Dialyse, Verloskunde, Intensive Care, Klinisch Chemisch Lab en Medische Techniek.

6. Plannen voor 2010

In het huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad van het Westfriesgasthuis is vastgelegd 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 in oktober of november 2009 het conceptwerkplan voor 2010 is 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 2009 (eerste kwartaal).
- Jaarrekening Westfriesgasthuis 2009 (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 2009).
- Begroting Cliëntenraad 2011 (september 2010, i.v.m. de Planning & Control cyclus Westfriesgasthuis).
- Begroting Westfriesgasthuis 2011 (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 een vast onderdeel van de agenda van de Cliëntenraad. Ook de bespreking van de jaarverslagen van de Patiënten Klachten Commissie en de Commissie Orgaan- en Weefseldonatie zijn een vast onderdeel van de agenda.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen opgenomen in het werkplan 2010 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.
- Informatie over de resultaten van Patiënttevredenheidsenquêtes.
- Training leden Cliëntenraad Westfriesgasthuis.
- PR en communicatieplan Cliëntenraad.

En uiteraard onderwerpen die zich tijdens het jaar voordoen.