



Jaarverslag
2010

De cliëntenraad bestaat op 11 december 2010 uit:
van links naar rechts
boven: Corine Jong secretariaats, Vincent Bree (voorzitter),
Jaap Meyles
onder: Wiek Laza, Joke Homelhar, Ineske Opper,
Jan Post, Anneke Buit



ClëntenRaad
Van het Westfriesgasthuis

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2010

Inhoud

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| 1. Voorwoord | pagina 3 |
| 2. De cliëntenraad | pagina 4 |
| 3. Bevoegdheden van de cliëntenraad | pagina 5 |
| 4. Activiteiten in 2010 | pagina 7 |
| 5. Commissiewerk | pagina 9 |
| 6. Plannen voor 2011 | pagina 10 |

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2010 van de cliëntenraad van het Westfriesgasthuis. In 2010 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 de raad van bestuur, 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. De cliëntenraad

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.

Gedurende het jaar 2010 is de WPCP opgeheven. Het lid namens de WPCP in de cliëntenraad heeft nu een vrije zetel.

Samenstelling van de cliëntenraad in 2010

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

Op 31 december 2010 was de samenstelling als volgt:

- De heer V. Reus, voorzitter
- Mevrouw A.M.E.M. Buur-Kerckhaert, vicevoorzitter
- 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 en inhoudelijke ondersteuning van mevrouw C. Jong, secretaresse raad van bestuur van het Westfriesgasthuis. Indien gewenst adviseert de secretaris raad van bestuur de cliëntenraad.

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. De cliëntenraad stelt jaarlijks één of meer speerpunten vast. Aan de speerpunten wordt extra aandacht besteedt, deze speerpunten komen iedere vergadering met de raad van bestuur aan de orde.

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 om:

- 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 in beginsel geen besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad. Wil de zorgaanbieder dit toch, dan moet het voorgenomen besluit van de raad van bestuur 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 het Westfriesgasthuis staan de bevoegdheden van de cliëntenraad tot het instellen van een onderzoek naar het beleid en de gang van zaken van het ziekenhuis vermeld.

4. Activiteiten in 2010

Voor het jaar 2010 zijn de twee speerpunten die in 2009 zijn benoemd aangehouden; psychosociale begeleiding bij oncologie en bejegening. Afgesproken is dat deze onderwerpen iedere vergadering met de raad van bestuur aan de orde komen.

Met betrekking tot het speerpunt psychosociale zorg is regelmatig gesproken met de humanistisch raadvrouw van het Westfriesgasthuis. Er is een werkgroep psychosociale zorg geformeerd bestaande uit de humanistisch raadvrouw, een verpleegkundige van de polikliniek oncologie, een verpleegkundig consulent oncologie, een maatschappelijk werker en het unithoofd oncologie. De werkgroep heeft een visiedocument 'psychosociale zorg voor oncologiepatiënten' geschreven wat is onderschreven door de raad van bestuur. De cliëntenraad is gedurende het jaar regelmatig op de hoogte gehouden over de voortgang.

Het speerpunt bejegening is aan de orde geweest in alle vergaderingen met de raad van bestuur. Bejegening van patiënten en hun dierbaren vormt ook een belangrijk onderdeel van Planetree, een concept op het gebied van gastvrijheid waaraan het Westfriesgasthuis zich heeft gecommitteerd. De cliëntenraad heeft hier in 2010 advies over uitgebracht.

In 2011 worden de speerpunten geëvalueerd en wordt er gekeken of er behoefte is aan vernieuwing.

Vergaderingen en adviezen

De cliëntenraad heeft in 2010 9 keer vergaderd. Bij 4 vergaderingen was de raad van bestuur aanwezig.

In 2010 jaar heeft de cliëntenraad positief advies uitgebracht over:

- Het ondernemingsplan Diagnostisch Centrum West-Friesland.
- Lean Six Sigma, het optimalisatietraject voor interne efficiëntie.
- Het verhogen van de parkeertarieven.
- De ontwikkeling en oprichting van Symbiant (het samenwerkingsverband op het gebied van pathologie met verschillende omliggende ziekenhuizen).
- De benoeming van de heer Verhoeff tot voorzitter van de Patiëntenklachtencommissie.
- De benoeming van mevrouw Laglas tot lid van de raad van toezicht.
- De benoeming van mevrouw Langerak tot lid van de raad van toezicht.
- De benoeming van de heer Kreuger tot voorzitter raad van bestuur.

De cliëntenraad heeft enkele kanttekeningen geplaatst bij de volgende adviesaanvragen:

- Lean Six Sigma, het optimalisatietraject voor interne efficiëntie. De cliëntenraad had de opdracht graag concreter geformuleerd gezien. Desalniettemin heeft de cliëntenraad vertrouwen in de uitvoering van het programma en is positief advies uitgebracht.
- Planetree. Het was voor de cliëntenraad in eerste instantie onduidelijk hoe Planetree zijn beslag zou krijgen in het Westfriesgasthuis. Nadat de cliëntenraad is geïnformeerd over de inhoud, de opzet en de specifieke invulling in het Westfriesgasthuis, is positief advies uitgebracht.

De cliëntenraad heeft geen negatief advies uitgebracht.

De cliëntenraad heeft met de raad van bestuur gesproken over ondermeer:

- De stand van zaken Esperanz, het samenwerkingsverband tussen het Westfriesgasthuis, het Waterland Ziekenhuis en het Zaans Medisch Centrum op oncologisch gebied.
- De ontwikkeling van de bouw van het nieuwe radiotherapiegebouw.
- De heraccreditatie van het NIAZ.
- De introductie van Lean Six Sigma (dit programma richt zich op het verbeteren van de kwaliteit en de efficiëntie van de bedrijfsvoering).
- De recente ontwikkelingen binnen ziekenhuizen met daarbij de mogelijke concentratie van ziektebeelden in ziekenhuizen en de gevolgen daarvan voor patiënten.

- Het profiel van de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur.
- De ontwikkeling van Symbiant, een samenwerkingsverband op het gebied van pathologie (door samenwerking wordt de kwaliteit verhoogd en zijn er mogelijkheden nieuwe technieken aan te schaffen).
- Het jaardocument Westfriesgasthuis 2009.
- De kaderbrief voor het Westfriesgasthuis voor 2011.
- De begroting van het Westfriesgasthuis voor 2011.
- De speerpunten van de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft tijdens het jaarlijks overleg met een afvaardiging van de raad van toezicht gesproken over de rol en de taken van de raad van toezicht en de cliëntenraad en waar zij elkaar kunnen versterken.

Bij het jaarlijkse overleg met de ondernemingsraad is onder andere gesproken over de opzet van Planetree in het Westfriesgasthuis en de ontwikkelingen met betrekking tot Esperanz.

De cliëntenraad heeft tijdens de reguliere vergaderingen in 2010 onder andere over de volgende onderwerpen gesproken:

- De diverse ontwikkelingen in het facilitair bedrijf. Het hoofd facilitair bedrijf heeft de cliëntenraad bijgepraat over de plannen voor de centrale hal, de introductie van Planetree, het voedingsbeleid, de visie op dagverblijven en de beveiliging in het ziekenhuis.
- Scholing. Het blijkt lastig te zijn een passende cursus voor de cliëntenraad te vinden. De leden van de cliëntenraad zijn het meest geïnteresseerd in praktische scholing. Daarom wordt begin 2011 jaar een zogenaamde Toer op de Werkvloer binnen het Westfriesgasthuis georganiseerd.
- Het werk van de vrijwilligers. Met de vertegenwoordiger van de UVV is gesproken over de vele verschillende werkzaamheden die de vrijwilligers van het Westfriesgasthuis verrichten.
- Het jaarverslag Klachten & Claims. Met de klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris van de patiëntenklachtencommissie is het jaarverslag besproken. Er is gesproken over de aard van de ingestuurde klachten en de manier waarop klachten worden opgelost. Ook het goed toegankelijk maken van het insturen van klachten is aan de orde geweest.
- Samenwerking cliëntenraden. Met een aantal cliëntenraden van verschillende ziekenhuizen in de regio is gesproken over het eventueel intensiveren van de samenwerking.
- De werkzaamheden van de Adviesgroep Kankerpatiënten Westfriesgasthuis (AKW). Met de voorzitter van de AKW is gesproken over het doel en de werkzaamheden van de AKW, dit ook in relatie tot het speerpunt van de cliëntenraad, psychosociale zorg.
- Trafo, het samenwerkingsverband tussen het Westfriesgasthuis, de Omring en de regionale huisartsenvereniging West-Friesland (WFHO). Trafo richt zich op het bevorderen en het coördineren van transmurale zorg in de regio West-Friesland. Vanuit de cliëntenraad neemt mevrouw Honselaar deel aan de klankbordgroep Trafo.
- De ontwikkelingen van het Diagnostisch Centrum West-Friesland (DCWF). Het DCWF is in 2010 officieel opgericht, de cliëntenraad is op de hoogte gebracht van de voortgang door de manager zakelijke ontwikkeling.
- Het jaarverslag Weefsel- en Orgaandonatie. Het verslag is besproken met de donatiefunctionaris.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem. De cliëntenraad is door de nieuwe kwaliteitsmanager geïnformeerd over het kwaliteitsmanagementsysteem van het Westfriesgasthuis.
- De nieuwbouw. De manager nieuwbouw overlegt regelmatig met de cliëntenraad over de laatste ontwikkelingen. De cliëntenraad wordt betrokken bij de plannen voor de inrichting.
- De buitenpoliklinieken Heerhugowaard en Enkhuizen. Het unithoofd heeft de stand van zaken gepresenteerd.

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 is de cliëntenraad betrokken bij diverse werkgroepen in het ziekenhuizen en worden zij uitgenodigd voor diverse symposia.

Intern

- Een lid van de cliëntenraad heeft zitting genomen in de werkgroep nieuwe dienstkleiding, er zijn verschillende modellen voorgelegd aan de werkgroep waarna zij een keuze konden maken.
- Twee leden van de cliëntenraad hebben een gesprek gehad met de auditcommissie ten behoeve van de visitatie Gastvrijheidszorg met Sterren (het Westfriesgasthuis heeft in 2010 voor de eerste maal meegedaan met deze audit en heeft twee sterren gehaald. Het ambitieniveau is dat het Westfriesgasthuis in 2013 vier sterren haalt).
- Een lid van de cliëntenraad is aanwezig geweest bij de nieuwbouwconferentie, in deze conferentie zijn de grote lijnen voor de nieuwbouw gepresenteerd en is een beeld geschetst van hoe de nieuwbouw eruit gaat zien.

Extern

- Een delegatie van de cliëntenraad is op bezoek geweest bij het Gemini ziekenhuis om daar met eigen ogen te zien hoe het Planetree concept geïmplementeerd is in het ziekenhuis. Tevens is gesproken met een vertegenwoordiging van de cliëntenraad aldaar.
- De cliëntenraad is aanwezig geweest bij de themamiddag die de Patiëntenadviesraad van het MCA heeft georganiseerd.

5. Commissiewerk

Leden van de cliëntenraad zijn vertegenwoordigd in:

- Klankbordgroep voor de nieuwe dienstkleding van het Westfriesgasthuis.
- Klankbordgroep voor de nieuwe visie van het facilitair bedrijf.
- De commissie die betrokken is bij de visitatie Gastvrijheidszorg met Sterren.
- De werkgroep die zich heeft bezig gehouden met de smaaktest van nieuwe maaltijden.
- Klankbordgroep TRAF0

Daarnaast is in beginsel een delegatie van de cliëntenraad aanwezig bij ziekenhuisbrede bijeenkomsten/symposia die georganiseerd worden.

In 2010 is de website van het ziekenhuis gebruikt 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).

6. Plannen voor 2011

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. In de vergadering van de cliëntenraad in november 2010 is het werkplan voor 2011 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 2010 (eerste kwartaal).
- Jaarrekening Westfriesgasthuis 2010 (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 2010).
- Begroting cliëntenraad 2012 (september 2011, i.v.m. de Planning & Control cyclus Westfriesgasthuis).
- Begroting Westfriesgasthuis 2012 (december).
- Evaluatie samenwerkingsovereenkomst.
- Bespreking jaarverslag patientenklachtencommissie
- Bespreking jaarverslag commissie orgaan- en weefseldonatie

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen opgenomen in het werkplan 2011 van de cliëntenraad:

- Overleg met andere (advies)organen: 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.
- Houdbaarheid speerpunten cliëntenraad

En uiteraard onderwerpen die zich tijdens het jaar voordoen.

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 contactpersoon van de cliëntenraad in het Westfriesgasthuis, mevrouw C. Jong-Vijn, c.jong@westfriesgasthuis.nl, telefoonnummer 0229-257747.

Westfriesgasthuis

De cliëntenraad behartigt de belangen van de patiënten van het Westfriesgasthuis.

Colofon

Contactpersoon: Corine Jong

Vormgeving: Waldo Creative Concepts, Hoorn

Fotografie: Kees van Haastregt

Druk: Grafplan Nederland B.V., Grootebroek

Oplage: 200 exemplaren