



Cliëntenraad Jaarverslag 2010



Clientenraad Ziekenhuis Amstelland

Jaarverslag 2010

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Algemeen	3
Verslag van activiteiten 2010	4
Samenstelling Cliëntenraad	7
Over de cliëntenraad	8
Contactpagina	8

Voorwoord

Zorg is en blijft mensenwerk

De ontwikkelingen in de gezondheidszorg gaan snel. Mede dankzij computers en geavanceerde apparatuur wordt het mogelijk gemaakt om cliënten steeds beter te helpen. Maar gezondheidszorg blijft ondanks alle technologie mensenwerk waarbij de cliënt centraal dient te staan. De Cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland heeft zich daarom ook in 2010 ingezet om de dienstverlening die Ziekenhuis Amstelland aanbiedt zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënten.

Start nieuwe voorzitter

In januari 2010 heb ik de voorzittershamer van Mw. R. de Groot overgenomen en samen met de cliëntenraad en de Raad van Bestuur de prioriteiten van de cliëntenraad voor 2010 vastgesteld. Profilering van de cliëntenraad, zowel intern als extern en meer contact met cliënten werden als speerpunten benoemd. Hiermee is de raad in 2010 aan de slag gegaan.

Voor u ligt ons jaarverslag 2010 waarin wij verslag doen van alle activiteiten die wij in 2010 hebben ondernomen.

Woord van dank

Dank aan de bestuurders van Ziekenhuis Amstelland voor de open en constructieve manier van samenwerken. Mede hierdoor werd de cliëntenraad in staat gesteld om zo optimaal mogelijk de belangen van de cliënten te behartigen.

Voorts dank ik alle leden van de cliëntenraad voor hun enthousiasme en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Mede dankzij hun vrijwillige inzet is de cliëntenraad erin geslaagd adviezen uit te brengen waardoor de dienstverlening aan cliënten verder kon worden verbeterd.

Jolanda G.M. van Schaik-Bogers
Voorzitter

Algemeen

De cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland is een medezeggenschapsorgaan zoals bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de zorgaanbieder, Ziekenhuis Amstelland.

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten en potentiële patiënten van Ziekenhuis Amstelland in de regio Amstelland en overlegt met en adviseert aan de Raad van Bestuur over alle zaken die de zorgverlening betreffen.

Samenstelling

De cliëntenraad bestaat uit 7 leden, die redelijkerwijs representatief zijn voor de cliënten in het verzorgingsgebied. De leden worden geworven vanuit de groep cliënten die met regelmaat zorg ontvangt van het ziekenhuis of hun verwanten.

In de raad zijn twee zetels exclusief voor de vertegenwoordiging van de Joodse gemeenschap.

In de bijlagen is de samenstelling opgenomen als bijlage 1. De leden worden gekozen voor een periode van 4 jaar met de mogelijkheid tot verlenging met een tweede termijn van 4 jaar en een maximale zittingsperiode van 8 jaar.

Werkwijze

De CR vergadert tien keer per jaar. Vijf keer per jaar overlegt de CR met een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur. Voorzitter en vicevoorzitter van de CR hebben regelmatig informeel overleg met een lid van de Raad van Bestuur en doen daarvan verslag in de vergadering van de cliëntenraad. De Raad van Bestuur stelt de CR een ambtelijk secretaris beschikbaar ter ondersteuning van het raadswerk en voldoende budget om het raadswerk goed te kunnen uitoefenen.

Verslag Activiteiten Cliëntenraad 2010

1. Achterbancontact

Communicatieplan

De cliëntenraad heeft in 2010 ruime aandacht besteed aan een betere profilering van de cliëntenraad op basis van een communicatieplan. De communicatie was erop gericht cliënten van het ziekenhuis te informeren over de cliëntenraad en ze te motiveren (verbeter)suggesties en opmerkingen over de dienstverlening door te geven aan de cliëntenraad. Daartoe is het jaarverslag en de folder van de cliëntenraad ook breed verspreid onder doorverwijzende zorgaanbieders, zoals huisartsen.

Cliëntenpanel

Om actief contactmomenten te creëren met de achterban op basis van specifieke en concrete onderwerpen is er een begin gemaakt met het opzetten van een digitaal cliëntenpanel. De digitale cliëntenraadpleging heeft de instemming van de Raad van bestuur. Verder heeft de voorzitter van de cliëntenraad in de vergadering van het Managementteam het plan besproken.

In eerste instantie wordt de raadpleging gedaan op basis van een pilot. De leden van het zgn. digipanel worden geworven onder patiënten en bezoekers die de laatste 6 maanden een bezoek hebben gebracht aan de (poli)kliniek.

2. Advisering en informatie

Leden van de klachtencommissie

De cliëntenraad heeft op basis van art. 3.1 van de Wmcz adviesrecht op de aanwijzing van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten. De CR heeft positief advies uitgebracht over de aanstelling van mevrouw Keesing en de heer Van 't Hull als lid van de klachtencommissie.

Nieuwe website

Ziekenhuis Amstelland heeft in 2010 een nieuwe website ontwikkeld. De cliëntenraad is betrokken bij de ontwikkeling en heeft in de beoordeling vooral gelet op de gebruiksvriendelijkheid van de website.

Herkenbaarheid leerling-verpleegkundigen

Vanuit de afdeling opleiding is de CR gevraagd naar de wenselijkheid van herkenbaarheid van leerling-verpleegkundigen, door bv. een speciale speld. De cliëntenraad is van mening dat de patiëntveiligheid vooral gebaat is bij de juiste attitude van de leerling en van de bereidheid om hulp en assistentie te vragen.

Beleidsplan oncologie

De cliëntenraad is door de Raad van Bestuur geïnformeerd over het Beleidsplan Oncologie 2010-2012 waarin de meerjaren visie op de zorgketen oncologische zorg is vastgelegd. De wijze waarop de visie is neergelegd is een goede basis voor de beleidsplannen van andere specialismen. De cliëntenraad is vooral blij met de aandacht die het beleidsplan schenkt aan de psychosociale zorg van patiënten met kanker.

Nieuwe aansturing van de zorg

De Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad geïnformeerd over een reorganisatie van de zorgorganisatie. De organisatie met een dienst klinische en een dienst ambulante zorg wordt in 2011 omgezet naar een organisatie met twee clusters; de zorggroep snijdend en de zorggroep beschouwend. De cliëntenraad is van mening dat het cliëntperspectief onvoldoende is belicht in het besluit en dat er onvoldoende tot geen indicatoren zijn benoemd om het succes van de reorganisatie te meten.

3. Contacten binnen Ziekenhuis Amstelland

De cliëntenraad heeft het recht zich over zaken die zij van belang vindt te laten informeren door experts binnen en buiten het ziekenhuis. Regelmatig worden gastsprekers uitgenodigd om in de vergadering de cliëntenraad bij te praten. In 2010 waren dat:

Robert Hensen, teamleider Service

Adviesrecht met betrekking tot voeding is een belangrijk onderdeel in de medezeggenschap van cliëntenraden. De heer Hensen heeft de cliëntenraad vroegtijdig geïnformeerd over plannen om extra service te bieden.

Marije Korendijk, secretaris van de Commissie Patiëntveiligheid

De Commissie patiëntveiligheid doet ziekenhuisbreed de aanbevelingen voor de vergroting van de patiëntveiligheid. Mevrouw Korendijk heeft de cliëntenraad op de hoogte gebracht van de werkwijze en werkzaamheden van de commissie.

Robert Schotanus, informatiemanager

De taak van de informatiemanager is de organisatie en de mogelijkheden van informatietechnologie op elkaar af te stemmen. Bij de uitwisseling van de elektronische gegevens moeten de privacy en de veiligheid van de patiënt gegarandeerd zijn. De norm NEN 7510 is ontwikkeld voor de informatiebeveiliging in de zorg en geeft een norm voor een gecontroleerd proces van omgang met medische gegevens.

Rosa Swalef, teamleider Joodse Zorg

Mevrouw Swalef heeft de cliëntenraad geïnformeerd over de achtergrond van de joodse vleugel van het ziekenhuis en de manier waarop joodse zorg gestalte krijgt.

Marjan Taudin Chabot, lid van de Raad van Toezicht op voordracht van de CR

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van het ziekenhuis en op de algemene gang van zaken. Het jaarlijks overleg van de cliëntenraad met mevrouw Taudin Chabot wordt als informatief en waardevol ervaren.

Marieke van Wetering, afdeling Communicatie

Op verzoek van de cliëntenraad heeft mevrouw van Wetering zicht gegeven op de opbouw, de inhoud en de mogelijkheden van de nieuwe website van het ziekenhuis. Verder heeft ze de cliëntenraad op de hoogte gebracht van de plannen om de klantgerichtheid te verbeteren. De cliëntenraad heeft medewerking verleend aan een onderzoek van een stagiair van Hogeschool Saxion naar gastvrijheid.

4. Contacten buiten Ziekenhuis Amstelland

Het LSR De cliëntenraad is aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt Cliëntenraden). Door middel van de elektronische nieuwsbrief van het LSR stellen de leden zich op de hoogte van ontwikkelingen in de zorgsector. Via het kwartaalblad Medezeggenschap Magazine worden de leden geïnformeerd over ontwikkelingen op het vlak van medezeggenschap in de zorg.

Zorgbelang Noord Holland De (thema) bijeenkomsten van Zorgbelang Noord Holland zijn op persoonlijke titel bijgewoond. Van de bijeenkomsten wordt verslag gedaan in de vergadering van de cliëntenraad.

Vereniging CIZ De bijeenkomsten van de Vereniging Centrale Israëlitische Ziekenverpleging (CIZ) worden regelmatig bijgewoond en in de vergadering van de cliëntenraad wordt daarvan verslag gedaan.

5. Eigen onderzoek van de cliëntenraad

De cliëntenraad besluit tot onderzoek op basis van eigen waarneming of door signalen uit de achterban. In 2010 is er nader onderzoek gedaan naar:

- Het vrijwilligersbeleid van Ziekenhuis Amstelland.
- De hoeveelheid afwijkende bezoektijden en wenselijkheid van die afwijkende bezoektijden.
- De mogelijkheid van een Kiss and ride plek bij de ingang van het ziekenhuis.
- De bereikbaarheid van het ziekenhuis en de gevolgen van de nieuwe lijnvoering van Connexxion.
- De inhoud van een zgn. comfortpakket.
- De protocollen rond de bewaartermijn van patiëntgegevens en de aansluiting bij de regelgeving daaromtrent.
- De hoogte van de parkeertarieven in Ziekenhuis Amstelland ten opzichte van ziekenhuizen in de regio.

6. Commissies en panels

- Mevrouw Rudy Bosman heeft zitting in de Medisch Ethische Commissie van Ziekenhuis Amstelland. Zij doet daarvan verslag in de vergadering van de cliëntenraad.
- Mevrouw Van Schaik maakt deel uit van de klankbordgroep klantvriendelijkheid die het onderzoek naar het imago van Ziekenhuis Amstelland begeleidt.
- De dames Boom en Weijel hebben zitting in het proefpanel van de maaltijdcommissie en doen daarvan verslag in de vergadering van de cliëntenraad. Het panel beoordeelt de maaltijden op smaak en op aantrekkelijkheid.

7. Samenstelling CR

Als waardering voor haar inzet voor diverse organisaties is mevrouw De Groot onderscheiden met het lidmaatschap in de orde van Oranje- Nassau. Rita de Groot was betrokken bij de oprichting van de cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland en heeft twee termijnen het voorzitterschap bekleed. In de vergadering van januari werd mevrouw Van Schaik – Bogers benoemd tot voorzitter van de cliëntenraad. In de vergadering van december is mevrouw Rudy Bosman herbenoemd voor een periode van 4 jaar.



Op de foto v.l.n.r.: Rob Fasten, Jolanda van Schaik (voorzitter 2010), Ini Simmelink, Marie-Louise Boom, Rudy Bosman, Jaffa Baruch, Sera Weijel, Han Eichholtz. Niet op de foto: Rita de Groot, zij was tot 1 januari 2010 voorzitter.

Aan de zittingperiode van de heer Eichholtz is conform het rooster van aftreden een einde gekomen en de cliëntenraad heeft een opvolger gezocht met financiële kennis van not for profit organisaties. Voorzitter en vicevoorzitter hebben daartoe gesprekken gevoerd met kandidaten en hebben aan cliëntenraad en Raad van Bestuur dhr. Velten voorgedragen.

In 2010 bestond de cliëntenraad uit:

voorzitter : Mevrouw J. (Jolanda) van Schaik- Bogers
vice voorzitter: Mevrouw J. (Jaffa) Baruch- Sznaj
lid : Mevrouw M.L. (Marie- Louise) Boom- Hoes
lid : Mevrouw A.H. (Rudy) Bosman- Kranenburg
lid : De heer H. (Han) Eichholtz
lid : De heer R. (Rob) Fasten
lid : Mevrouw S. (Sera) Weijel- Melkman

Over de cliëntenraad

Waarom heeft ziekenhuis Amstelland een cliëntenraad?

Ziekenhuis Amstelland biedt medische zorg en dienstverlening van hoge kwaliteit. Om deze goed te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten heeft ziekenhuis Amstelland sinds 2002 een cliëntenraad.

Wat doet de cliëntenraad?

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van de cliënten en hun naasten. De cliëntenraad beslist mee over alle wezenlijke veranderingen in het ziekenhuis. Dat kan gaan over het zorgaanbod, ingrijpende verbouwingen of samenwerking met andere instellingen. Daarnaast adviseert de cliëntenraad onder andere over de jaarlijkse begroting, het kwaliteitsbeleid en de klachtenregeling.

De cliëntenraad kan op eigen initiatief voorstellen aandragen die vanuit het belang van de cliënt de zorg of de dienstverlening verbeteren.

Voor wie is de cliëntenraad?

De cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland richt zich op alle inwoners van de regio Amstelland en de Joodse gemeenschap in heel Nederland. Omdat iedereen wel eens met het ziekenhuis in aanraking komt, als patiënt of behorend tot diens familie of kennissenkring, vertegenwoordigt de cliëntenraad alle huidige en toekomstige 'gebruikers' van het ziekenhuis.

De cliëntenraad denkt mee

De cliëntenraad volgt het beleid van het ziekenhuis kritisch, houdt daarbij de belangen van de cliënt scherp in het oog en is betrokken bij situaties of veranderingen waar de belangen van de cliënten aan de orde zijn. De cliëntenraad overlegt regelmatig met de Raad van Bestuur van het ziekenhuis en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit.

De cliëntenraadsleden

De cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland bestaat uit zeven leden die woonachtig zijn in het verzorgingsgebied van het ziekenhuis en die via een selectieprocedure voor 4 jaar worden benoemd. De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Contact

Meer informatie over de cliëntenraad kunt u vinden op:

www.ziekenhuisamstelland.nl/algemeen/cliëntenraad

Cliëntenraad Ziekenhuis Amstelland

Postbus 328, 1180 AH Amstelveen

E-mail: clra@zha.nl

Telefoon: (020)7556332



Ziekenhuis Amstelland

Aangenaam dichtbij.

Cliëntenraad Ziekenhuis Amstelland
Postbus 328, 1180 AH Amstelveen
E-mail: clra@zha.nl
Telefoon: (020)7556332
www.ziekenhuisamstelland.nl/algemeen/cliëntenraad