

JAARVERSLAG 2015

CliëntenAdviesRaad



V.l.n.r. onder: Harm de Boer, Tony Dockheer, Marjan van Maanen.
Boven: Judith Magdelijns en Loes Plaisier. Anne Henstra ontbreekt op de foto.

Voorwoord

Voor de CliëntenAdviesRaad was 2015 een enerverend jaar. De positie van een/onze CAR blijft een bijzondere in de constellatie van een ziekenhuis en zo ook in het Haga. Ons doel blijft de betrokkenheid van de patiënt te vergroten, maar het proces hiernaartoe blijkt in de praktijk toch vaak behoorlijk stroperig. Wij zijn nog niet helemaal natuurlijk ingebed.

Met ons goede en leuke team kwamen wij veel bij elkaar om over Haga regarderende onderwerpen te spreken. Op zich al een inspirerende zaak.

De vele adviezen hielden ons behoorlijk bezig. Hieronder kunt u lezen over de onderwerpen die in 2015 aan de orde kwamen.

Ons contact met de andere cliëntenraden binnen de Reinier Haga Groep wordt steeds intenser, ook vanwege het toenemende aantal ziekenhuisoverstijgende onderwerpen. Interessant is te zien welke gevoeligheden er liggen bij de drie ziekenhuizen van de RHG.

Het spijt ons bijzonder dat twee zeer gerespecteerde leden besloten hebben per 2016 af te treden. Ik zal ze zeker missen: Ada Schenck met haar door iedereen gewaardeerde, gedegen juridische en algemene adviezen en Hedy van der Ende met haar grote kennis op automatiseringsgebied. Wij zijn verheugd dat Loes Plaisier, met haar ruime Haga-ervaring, ons in 2015 is komen versterken. Dat geldt ook voor Anne Henstra met zijn financiële kennis.

Een heel bijzonder en uniek fenomeen bij een topklinisch ziekenhuis is de oprichting van een KinderAdviesRaad (KAR). Nu nog in statu nascendi. De CAR is betrokken bij de oprichting van de KinderAdviesRaad. Interessant voor het JKZ!

Onze nieuwe beleidsmedewerker Marjan van Maanen werkt op maandag- en donderdagochtend voor de CAR in het HagaZiekenhuis.

Ook in 2016 en de komende jaren zullen wij ons inzetten voor ons doel: de betrokkenheid van de Hagapatiënt binnen ons ziekenhuis te verhogen.

Tony Dockheer, voorzitter

De CliëntenAdviesRaad

De CAR voorziet de directie gevraagd en ongevraagd van advies. De CAR functioneert behalve als adviesorgaan van de directie ook als klankbord voor verschillende ziekenhuiswerkgroepen en bij specifieke thema's.

Samenstelling

De CAR bestaat uit de volgende leden:

Harm de Boer

Tony Dockheer, voorzitter

Hedy van der Ende (tot en met december)

Anne Henstra (vanaf september)

Judith Magdelijns

Loes Plaisir (vanaf juni)

Ada Schenck (tot en met december)

Tony Dockheer, Harm de Boer en Loes Plaisir vormen het Dagelijks Bestuur van de CAR.

Ondersteuning

De CAR werd ondersteund door Eveline van der Burg (tot mei 2015), daarna door Arlette Gombault en Karina Kolk van het directiesecretariaat. Vanaf 1 december ondersteunt Marjan van Maanen de CAR als beleidsmedewerker. Zij zijn geen lid van de raad.

Vergaderingen

In 2015 vergaderde de CAR zes keer met de directie van het HagaZiekenhuis. Ook heeft er zesmaal een agendaoverleg plaatsgevonden tussen twee leden van het Dagelijks Bestuur en de directievoorzitter en -secretaris. Naast de vergaderingen namen de individuele leden deel aan diverse overleggen, al naar gelang hun aandachtsgebied.

De CAR is voor zijn informatievoorziening deels afhankelijk van de directie. Daarom is er in 2015 een informatieprotocol opgesteld. In het informatieprotocol zijn afspraken vastgelegd en deze volgen de WMCZ.

Reinier Haga Groep

De voorzitter en een van de leden van het Dagelijks Bestuur vertegenwoordigen de CAR bij het overleg met de drie cliëntenraden van de Reinier Haga Groep. Er is geen centrale cliëntenraad van de Reinier Haga Groep, maar de drie cliëntenraden (Cliëntenraad Reinier de Graaf Ziekenhuis, CliëntenAdviesRaad HagaZiekenhuis en Cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis) vergaderen gezamenlijk bij ziekenhuisoverstijgende onderwerpen.

Adviesaanvragen

De adviesaanvragen komen voort uit de onderwerpen zoals genoemd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De CAR beperkt zich niet alleen tot onderwerpen uit de WMCZ, maar houdt zich vooral bezig met zaken die patiënten aangaan, zoals (voorgenomen) beleidswijzigingen die invloed kunnen hebben op patiënten van het ziekenhuis.

Adviezen:

1. App voor orthopediepatiënten
2. Concept contracten medisch specialisten
3. Adviesgesprek nieuwe financieel bestuurder (CFO)
4. Adviesgesprek lid Raad van Toezicht (RvT)
5. Adviesaanvraag Bestuurlijke fusie RHG met LangeLand Ziekenhuis
6. Samenwerking Zorgbelang
7. Bewegwijzering
8. Oprichting KinderAdviesRaad
9. Adviesaanvraag Coöperatie neurochirurgie
10. Adviesaanvraag ChipSoft
11. Adviesaanvraag Digitaal aanmelden en registreren
12. Adviesaanvraag Topstructuur
13. Adviesaanvraag manager HR Reinier Haga Groep

Jaarverslag van de aandachtsgebieden

1. App voor orthopediepatiënten (ter informatie)

Martien Branderhorst (sectormanager Orthopedie) en Sheila Hak (beleidsmedewerker Orthopedie) hebben een presentatie gegeven over een app voor orthopediepatiënten.

Deze app geeft informatie aan patiënten die bijvoorbeeld een heupoperatie moeten ondergaan. Patiënten kunnen vaak niet alle informatie onthouden die tijdens een voorgesprek gegeven wordt. Via de app kunnen patiënten lezen over de operatie, eerst algemene informatie en vervolgens aanvullende informatie, zoals anesthesiemogelijkheden. De informatie bestaat uit teksten en filmpjes.

Portefeuillehouders namens de CAR: Judith Magdelijns en Hedy van der Ende.

2. Concept contracten medisch specialisten

Vanaf 1 januari 2015 is er nieuwe wetgeving, waardoor voorheen toegelaten medisch specialisten geen fiscaal zelfstandig ondernemer meer zijn. In dit kader is aan medisch specialisten gevraagd een keuze te maken voor een dienstverband of een samenwerkingsmodel. Hierbij bestaat tussen het ziekenhuis en het Medisch Specialisten Coöperatief (MSC) een opdrachtgever (ziekenhuis) – opdrachtnemer (MSC) relatie voor de medisch specialistische zorg. Toegelatenen hebben geen toelatingsovereenkomst meer, maar zijn nu lid van het Medisch Specialisten Coöperatief. Het ziekenhuis heeft met iedere individuele medisch specialist een overeenkomst opgesteld. De oude toelatingsovereenkomst is hiermee vervallen. Deel van de zorg wordt als het ware 'uitbesteed' aan het MSC. Jaarlijks worden productieafspraken gemaakt.

De CAR heeft aangegeven deze overeenkomsten niet inhoudelijk te willen beoordelen. Wel heeft de CAR gevraagd om de eerste evaluatie te mogen ontvangen.

3. Adviesgesprek nieuwe financieel bestuurder (CFO)

De CFO van de Reinier HagaGroep, de heer G. Littel, is in 2015 met pensioen gegaan. De CAR is geïnformeerd over de vervolgstappen. De CFO is lid van de Raad van Bestuur van de Reinier Haga Groep en is ook verantwoordelijk voor Informatisering en Zorginkoop. De CAR heeft een adviesfunctie met betrekking tot een kandidaat, en heeft een gesprek gevoerd met de nieuwe kandidaat Huub Wieleman. Dit heeft tot een positief advies geleid.

4. Adviesgesprek lid Raad van Toezicht (RvT)

Door het vertrek van de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT) is de toenmalige vicevoorzitter van de RvT, de heer Mulder, voorzitter geworden. Er is geen apart gesprek gevoerd met de heer Mulder, aangezien hij al lid was van de RvT.

Hierdoor ontstond een vacature binnen de RvT. De CAR heeft een gesprek gevoerd met Margreeth Vroom, en is tot een positief advies gekomen. Margreeth Vroom is lid van de Raad van Toezicht geworden.

5. Adviesaanvraag Bestuurlijke fusie RHG met LangeLand Ziekenhuis

De CAR heeft positief geadviseerd op de Adviesaanvraag Bestuurlijke fusie RHG met het LangeLand Ziekenhuis. De CAR heeft wel zijn zorgen geuit over de grootte van de organisatie en heeft suggesties gedaan voor een plattere structuur.

Door de fusie blijft het LangeLand Ziekenhuis in Zoetermeer behouden, alsmede zorg dichtbij voor de patiënten. Vervolgens hebben de NZa en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) de aansluiting van het LangeLand Ziekenhuis in Zoetermeer bij de Reinier Haga Groep goedgekeurd.

6. Samenwerking Zorgbelang (ter informatie)

Zorgbelang Zuid-Holland heeft in 2014 geholpen met het voeren van gesprekken met ex-patiënten van het Hartcentrum. Dit heeft geresulteerd in een samenwerkingsovereenkomst, waarin verwoord wordt dat het HagaZiekenhuis gebruik kan maken van de expertise van Zorgbelang als het gaat om patiëntenparticipatie. Zorgbelang voert o.a. spiegelgesprekken en neemt interviews af bij patiënten van o.a. het Hartcentrum, de afdeling Longziekten en de afdeling Oncologie.

Patiëntenparticipatie is een onderwerp waarbij de CAR graag betrokken wil zijn.

Portefeuillehouders namens de CAR: Hedy van der Ende en Ada Schenck.

7. Bewegwijzering (deelname projectgroep)

Na een intensieve voorbereiding is in 2015 een nieuwe bewegwijzering tot stand gekomen. Zowel de projectgroep als het bedrijf dat de uitvoering verzorgde, hebben serieus rekening gehouden met de aandachtspunten van de CAR. Dit betrof o.a. een logische samenhang, de leesbaarheid op afstand, de kleurstelling en extra aandacht voor het JKZ.

Portefeuillehouder namens de CAR: Harm de Boer.

8. Oprichting KinderAdviesRaad

Het HagaZiekenhuis is voornemens een KinderAdviesRaad op te richten. Het ziekenhuis vindt het belangrijk dat kinderen hun ervaringen en behoeften kunnen delen over zaken die hen aangaan. Zorgbelang Zuid-Holland en ConsultingKids helpen bij de oprichting van de KinderAdviesRaad. Er worden o.a. gesprekken gevoerd met ziekenhuizen die een KinderAdviesRaad hebben, met kinderen van basisscholen in de omgeving van het ziekenhuis en met kinderen die patiënt zijn van het Juliana Kinderziekenhuis.

Portefeuillehouders namens de CAR: Hedy van der Ende en Anne Henstra.

9. Adviesaanvraag Coöperatie neurochirurgie

De CAR heeft een schrijven ontvangen met het verzoek advies uit te brengen over het voornemen tot toetreding tot de coöperatie neurochirurgie. Patiënten kunnen niet meer in alle ziekenhuizen terecht voor een verrichting, maar ontvangen wel betere zorg. De CAR geeft om deze reden een positief advies.

10. Adviesaanvraag ChipSoft

Het HagaZiekenhuis heeft een op SAP gebaseerd ZIS/EPD (Ziekenhuis Informatiesysteem/Elektronisch Patiënten Dossier) in gebruik. Uit oogpunt van kwaliteit en veiligheid is integratie van de ICT-systemen van de drie ziekenhuizen verbonden aan de Reinier Haga Groep noodzakelijk. Om diezelfde reden is een snelle overgang van het HagaZiekenhuis naar ChipSoft nodig, eveneens in verband met de beperking van SAP ISH.

Voor het hele Chipsoftproject geldt dat in andere ziekenhuizen is gekeken hoe men het daar heeft geïmplementeerd. De CAR heeft zijn zorgen geuit over o.a. de snelheid waarmee het contract gesloten is, waardoor er geen tijd was om andere aanbieders te overwegen. Daarnaast heeft de CAR geen plan van aanpak ontvangen en vragen gesteld over de afwegingen die zijn gemaakt.

Portefeuillehouder namens de CAR: Hedy van der Ende.

11. Digitaal aanmelden en registreren

Doel van het project digitaal registreren en aanmelden is om de regie tijdens een polikliniekbezoek zo veel mogelijk bij de patiënt te leggen. De patiënt wordt klantvriendelijker en efficiënter ontvangen in het HagaZiekenhuis. Al sinds een aantal jaren bestaat de wens binnen het HagaZiekenhuis om zonder stickers te kunnen werken. Het moeten laten printen van stickers terwijl de patiënt al op de polikliniek is aangekomen, is een zeer patiëntonvriendelijk proces. Ook het verstrekken/ontvangen van wachttijdinformatie is een wens van artsen en patiënten. In de nieuwe situatie kunnen patiënten zich met hun identiteitsbewijs aanmelden bij een digitale zuil. Zij krijgen dan een briefje met route-informatie en o.a. wachttijdinformatie.

De CAR heeft positief geadviseerd, maar vraagt wel aandacht voor allerlei zaken die patiënten aangaan. De CAR vraagt o.a. aandacht voor de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie. Ook wordt aandacht gevraagd voor identiteitsbewijzen van kinderen onder de 13 jaar. Zij hebben geen identificatieplicht en bezitten mogelijk geen paspoort of identiteitskaart.

Portefeuillehouders namens de CAR: Judith Magdelijns en Anne Henstra.

12. Adviesaanvraag topstructuur

In de afgelopen periode hebben de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van gedachten gewisseld over de wenselijk geachte topstructuur voor de Reinier Haga Groep. Hierbij is de brief van de Minister van VWS over 'Goed bestuur' betrokken. Deze legt grote nadruk op het beleggen van de eindverantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid op het hoogste statutair bestuurlijke

niveau. Er is een toekomstgericht voorkeursmodel gedefinieerd met een driehoofdige, statutaire Raad van Bestuur met daaronder een vijftal directeuren van de ziekenhuizen en andere 'werkmaatschappijen'. Gezamenlijk vormen zij met de Raad van Bestuur de Groepsraad, het overlegorgaan voor het strategisch beleid en de vaststelling van de centrale beleidskaders. De CAR heeft in gezamenlijkheid met de cliëntenraden van Reinier de Graaf Groep en het LangeLand Ziekenhuis vragen gesteld over de adviesaanvraag topstructuur. In 2016 zal deze adviesaanvraag afgehandeld worden.

13. Adviesaanvraag projectdirecteur HR Reinier Haga Groep

De Raad van Bestuur heeft een voorgenomen besluit genomen om een projectdirecteur HR op centraal niveau te werven. Deze projectdirecteur wordt aangestuurd door de portefeuillehouder van de Raad van Bestuur en zal gedurende een bepaalde periode van 2 jaar het transitieprogramma opstellen en voor de implementatie zorgen.

De positie en aansturing van de huidige managers P&O blijft in de drie ziekenhuizen vooralsnog onveranderd. Maar functioneel rapporteren zij aan de projectdirecteur HR.

De CAR heeft in gezamenlijkheid met de cliëntenraden van Reinier de Graaf en LangeLand een positief advies uitgebracht. Wel vraagt de CAR na één jaar evaluatie waarbij de voortgang van de opdracht van de projectdirecteur HR wordt besproken.