

Jaarverslag 2024 Cliëntenraad Alrijne Ziekenhuis

Voorwoord

In dit jaarverslag blikken wij terug op de activiteiten en resultaten van de Cliëntenraad in 2024. Het afgelopen jaar stond in het teken van samenwerking, inspraak en verbetering van de zorgervaring voor patiënten en hun naasten.

Wat doet de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de patiënten (en bezoekers) van het Alrijne ziekenhuis en behandelt onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. De Cliëntenraad adviseert het ziekenhuis over zaken die effect hebben op de kwaliteit van de zorg en service. Hierdoor hebben patiënten via de Cliëntenraad invloed op de gang van zaken in het ziekenhuis. De medezeggenschap van patiënten is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Vragen die centraal staan zijn: 'Hoe wordt de patiënt betrokken?', 'Wat betekent dit voor de patiënt?' en 'Wat zijn de ervaringen van de patiënt?' De Cliëntenraad geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur over onder andere:

- Het algemeen beleid rond behandelingen en geboden zorg;
- De kwaliteit en veiligheid van de zorg;
- Toegankelijkheid en gastvrijheid in het ziekenhuis;
- Juiste en begrijpelijke informatievoorziening;
- Beleid dat direct het welzijn van patiënten treft.

Individuele klachten worden niet behandeld door de Cliëntenraad. Daarvoor kunnen mensen terecht bij hun behandelaar of de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis.

Patiëntparticipatie

De Cliëntenraad wil voldoende inzicht krijgen in de kwaliteitsbeleving van patiënten en hun naasten en hierop invloed uitoefenen. Dit gebeurt onder andere door:

- Het inventariseren, interpreteren en monitoren van patiëntervaringen;
- Het versterken van het contact met de achterban;
- Het bestuderen van beleid rondom patiëntenzorg;
- Het onderhouden van contacten met Alrijne medewerkers;
- Het geven van adviezen aan de Raad van Bestuur.

Samenstelling Cliëntenraad

In 2024 bestond de Cliëntenraad uit 7 leden met ondersteuning van een ambtelijk secretaris:

Mw. E. Zonneville, voorzitter
Mw. A. Wijma, lid (afgetreden per 1-4-2024)
Dhr. G. Surink, lid
Mw. L. Krol, lid (herbenoemd per 1 januari 2025)
Dhr. J Eysink Smeets, lid
Dhr. H. Smiers, lid
Mw. M. Kreulen, lid

Mw. M. van Esch, ambtelijk secretaris Zorgbelang Inclusief

Mw. Zonneville en de heer Surink zijn afgetreden per 31 december 2024 omdat hun termijn erop zat. Mw. van Esch heeft eveneens per die datum afscheid genomen. In het laatste kwartaal van 2024 hebben sollicitatiegesprekken plaatsgevonden om de vacatures die per 1 januari 2025 zouden

ontstaan te vervullen. Twee nieuwe leden zijn per 1 januari 2025 aangenomen. Een nieuwe ambtelijk secretaris is eveneens per die datum aangesteld. Mevr. Krol is herbenoemd voor een periode van 4 jaar. Mevrouw Kreulen is per 1 januari 2025 benoemd als voorzitter.

Vergaderingen en overleg

De Cliëntenraad heeft in 2024 acht keer vergaderd: vier keer onderling en vier keer met een vertegenwoordiging van de Raad van Bestuur. Er heeft in 2024 geen gesprek plaatsgehad met (een lid) van de Raad van Toezicht.

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan diverse bijeenkomsten van Patiënt Verantwoordelijke Eenheden (PVE) en onderhielden contacten met individuele medewerkers en andere stakeholders. De Cliëntenraad is vertegenwoordigd geweest bij de formele opening van de Alrijne Clinics.

De Cliëntenraad ontving op haar vergaderingen o.a. de klinisch/medisch psycholoog (over anders georganiseerde psychische en geestelijke verzorging), de voorzitter van de medische staf en de verantwoordelijke voor marketing en communicatie om informatie te krijgen en van gedachten te wisselen over de patiënten belangen op de betreffende thema's.

In september vond een eerste kennis/netwerkbijeenkomst plaats voor de cliëntenraden van de ziekenhuizen in de regio met als doel: kennismaken met elkaar, het delen van ervaringen en het vanuit patiëntperspectief uitdiepen van actuele thema's in de ziekenhuiszorg.

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de vergaderingen van ZorgTransFormatie (in kader van Integraal Zorg Akkoord) omdat er vooralsnog geen patiënten vertegenwoordiging was in dit regio-overleg.

Leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan een bijeenkomst gericht op het uitwisselen van ervaringen en methoden om het contact met de achterban te onderhouden, met verschillende cliëntenraden van andere ziekenhuizen in Zuid-Holland.

Onderwerpen in het overleg tussen Cliëntenraad en Bestuur waren o.a.:

1. Vacatures en sollicitatieprocedure nieuwe leden Cliëntenraad
2. Voortgang nieuwbouw
3. Bijeenkomsten Patiënt Verantwoordelijke Eenheden (PVE)
4. Bijeenkomsten/werkbezoeken (Gemba's) bij diverse poli's
5. Alrijne Clinics
6. Rapportage kwaliteit en veiligheid
7. Samengaan poli Mamma care en LUMC (Borstkankercentrum)
8. Problematiek Eurofins (laboratoria)
9. Zorgtransformatie
10. Verbetertraject poli dermatologie
11. Begroting 2025

Er zijn twee formele adviezen door de Cliëntenraad uitgebracht en wel inzake:

- a. Begroting 2025
- b. Samenwerking borstkankerzorg LUMC en Alrijne ziekenhuis

Onderwerpen in het onderlinge overleg van de Cliëntenraad waren o.a.:

1. Werving en selectie nieuwe leden
2. Opstellen werkplan

3. Begroting 2025
4. Alrijne Clinics
5. Wachtkamerbezoeken
6. Nieuwbouw Acut centrum – stand van zaken
7. Zorgtransformatie
8. Evaluatie 'Mijn Alrijne'
9. Zichtbaarheid Cliëntenraad binnen ziekenhuis
10. Eurofins (laboratoria)
11. Input voor patiënten panels

Overige activiteiten Cliëntenraad:

1. Deelname aan PVE's en Gemba's (werkbezoeken)
2. Open dag Alrijne ziekenhuizen
3. Start Clinics
4. Start poli Mamma en LUMC
5. Input in profiel nieuw te werven voorzitter en lid Raad van Bestuur
6. Kennismakingsgesprek met kandidaat voorzitter en lid Raad van Bestuur
7. Bijeenkomsten interne kontakten in ziekenhuis met o.a. programma's :
 - Veiligheid en kwaliteit
 - Communicatie

Vooruitblik 2025

Voor komend jaar zal de Cliëntenraad zich richten op het nauwgezet volgen van interne en externe ontwikkelingen in en rondom het Alrijne Ziekenhuis en de betekenis daarvan voor de patiënt. We blijven in gesprek met alle betrokken partijen en zijn enthousiast en gemotiveerd om de stem van de patiënt te blijven vertegenwoordigen.

Slotwoord

Wij danken alle leden, patiënten, medewerkers, het ziekenhuisbestuur en andere betrokkenen voor hun positieve inzet en enthousiasmerende samenwerking. Samen maken we de zorg beter!

Maart2025