



Cliëntenraad
EMC en GHC de roerdomp

Jaarverslag 2017 Cliëntenraad

Gezondheidscentrum De Roerdomp en het EMC Nieuwegein

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad (CLIËNTENRAAD) van de Roerdomp en het EMC (Eerstelijns Medisch Centrum). Het EMC omvat het gezondheidscentrum de Mondriaanlaan, de huisartsenpraktijk Jutphaas en het Paramedisch Centrum.

De cliëntenraad buigt zich over zaken als de kwaliteit en organisatie van de zorg vanuit het oogpunt van de cliënt. De raad geeft hierover gevraagd en ongevraagd advies aan de directie of het bestuur van de gezondheidscentra. De plaats, positie en samenstelling, de zittingsduur, de taken en bevoegdheden van de cliëntenraad zijn o.a. vastgelegd in de 'Overeenkomst Cliëntenraad Gezondheidscentra Nieuwegein'.

Samenstelling cliëntenraad:

De samenstelling van de cliëntenraad heeft in 2017 een verandering ondergaan. De raad is uitgebreid naar zeven personen. Na selectie tijdens een sollicitatieprocedure en een proefperiode van zes maanden zijn drie nieuwe leden toegetreden en is de taak van secretaris overgedragen. Dit heeft geresulteerd in de huidige samenstelling.

- John Sloot, voorzitter
- Dineke de Haas, penningmeester
- Suzanne van den Bercken, secretaris
- Thea Everwennink, lid
- Soetieu Meeuwenoord, lid
- Coen Hielkema, lid
- José van Kerkhoff, lid

I.v.m. de nieuwbouwplannen voor het EMC wordt er geen verschil meer gemaakt of een lid cliënt is van gezondheidscentrum de Mondriaanlaan of huisartsenpraktijk Jutphaas.

Reguliere bijeenkomsten:

In 2017 heeft de cliëntenraad maandelijks vergaderd. Vier van deze bijeenkomsten waren samen met de directies van de 2 gezondheidscentra. Daarnaast heeft tweemaal tussentijds overleg met de directie van GHC De Roerdomp plaatsgevonden.

Behandelde onderwerpen zijn o.a. geweest:

- Beleidsplan 2015-2018 GHC4
- Inloopcentrum in de Roerdomp
- Het nieuwbouwtraject voor een nieuw gebouw voor het EMC
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Voordracht nieuwe kandidaat namens de cliëntenraad voor de raad van toezicht van EMC
- Wachttijden bij de (eigen) huisarts
 - Telefonische bereikbaarheid van de centra
 - Begrotingen 2018 van beide centra
 - De ontwikkelingen rondom Zorggroep Nieuwegein
 - Het diabetespanel
 - Representatie cliëntenraad
 - Contact van de cliëntenraad met haar achterban

Activiteiten waaraan de cliëntenraad in 2017 heeft deelgenomen:

- Sollicitatieprocedure
 - In het kader van de uitbreiding van de cliëntenraad zijn sollicitatiegesprekken gevoerd met 5 kandidaten, waarvan drie voor een proefperiode van zes maanden zijn aangenomen. Na de proefperiode is het functioneren van de drie aspirant-leden geëvalueerd en is hun aanstelling definitief bekrachtigd.
- Raden van toezicht
 - In 2017 heeft een delegatie van de cliëntenraad kennis gemaakt met de raad van toezicht van GHC De Roerdomp.
 - Vanwege het vertrek van mw. Kerstin Sturkenboom, portefeuillehouder cliënten van de raad van toezicht van het EMC, is de cliëntenraad op zoek gegaan naar een nieuwe vertegenwoordiger. Gesprekken hierover zijn eind 2017 gaande.
- Werkgroep service en kwaliteit EMC
 - De cliëntenraad was vertegenwoordigd in genoemde werkgroep en heeft vanuit haar positie mee gedacht in de evaluatie van de Lcd-schermen in de wachtkamers. Leden van de cliëntenraad hebben hiervoor in de wachtkamers cliënten m.b.v. een vragenlijst geënquêteerd.
 - Via de werkgroep Service en Kwaliteit heeft de cliëntenraad haar steentje bijgedragen aan de opzet van de nieuwe website van het EMC.
- Proces nieuwbouw EMC
 - Diverse leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan de FutureSearch. Deze brainstormgroep bestond uit medewerkers van het EMC, omwonenden (mensen uit de wijk) en patiënten (o.a. leden van de cliëntenraad).

- Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan overleg met de architect.
- Leden van de raad participeerden in de klankbordgroep. Deze groep bestaat uit een afvaardiging van patiënten (door de cliëntenraad) en omwonenden (via de wijkplatforms). De klankbord is ontstaan uit de FutureSearch en wordt door het EMC nauw betrokken bij de stappen, die in het nieuwbouwproces genomen worden.
- Vanuit praktisch oogpunt zijn diverse werkgroepen rondom thema's geformeerd om verdieping te geven aan diverse aspecten van nieuwbouw. Leden van de cliëntenraad namen deel aan de werkgroep bouw en de werkgroep ICT/digitale mogelijkheden.
- Netwerken
 - Het LSR heeft in 2017 twee bijeenkomsten georganiseerd voor cliëntenraden van gezondheidscentra. De cliëntenraad heeft aan beide bijeenkomsten deelgenomen. Doel van de bijeenkomsten was kennis en informatie met elkaar te delen en van elkaar te leren. Na de tweede bijeenkomst heeft de cliëntenraad geconcludeerd dat de bijeenkomsten weinig toevoegen. De deelnemende partijen zijn niet te vergelijken.
 - Er heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met de cliëntenraad van het St. Antoniusziekenhuis met als doel kennis en ervaringen uit te wisselen over het opzetten van een patiëntpanel en het onderhouden van contact met de eigen achterban.
- Evaluatie cliëntenraad leden
 - Aan het einde van het jaar heeft de cliëntenraad haar eigen functioneren geëvalueerd en op een aantal punten betere afspraken gemaakt.
- Evaluatie inloopcentrum de Roerdomp
 - De redenen, voortgang en knelpunten van dit experiment zijn besproken; het blijft heel belangrijk de vinger aan de pols te houden om het ook betaalbaar te houden.
- Representativiteit van de cliëntenraad
 - Een delegatie van de cliëntenraad heeft, met het oog op de in 2018 veranderende wetgeving, een cursus van het LSR over de representativiteit (het contact met de achterban) van de cliëntenraad. Samen met een ervaren studentbegeleider is gezocht naar een student (stagiaire) om onderzoek te doen naar de mogelijkheden die de cliëntenraad heeft om het contact met haar achterban op structurele wijze te onderhouden. De stagevacature is bij diverse universitaire en HBO-onderwijsinstellingen uitgezet. Eind 2017 is nog geen student gevonden. De cliëntenraad beraadt zich op andere mogelijkheden.

Jaarverslag opgemaakt op 24-01-2018 door Suzanne van den Bercken