



Cliëntenraad
EMC en GHC de roerdomp

Jaarverslag 2018 Cliëntenraad

Gezondheidscentrum De Roerdomp en het EMC Nieuwegein

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad van GHC 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 is in 2018 gewijzigd. Coen Hielkema heeft de raad verlaten. De raad heeft daarna unaniem besloten om met zes leden verder te gaan.

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

Reguliere bijeenkomsten:

In 2018 heeft de cliëntenraad maandelijks vergaderd. Vier van deze bijeenkomsten waren samen met de directies van de twee gezondheidscentra. Indien het van belang was hebben er tussentijds extra vergaderingen plaatsgevonden.

Onderstaande onderwerpen staan o.a. regulier op de agenda:

- Jaarverslag van de cliëntenraad
- Begroting van de cliëntenraad
- Jaarplan van de cliëntenraad
- Begrotingen van de gezondheidscentra
- Deelname aan en terugkoppeling uit werkgroepen

- Samenwerking met externe partijen
- Scholing
- Netwerken

Een aantal onderwerpen/activiteiten wordt hieronder toegelicht.

Activiteiten waaraan de cliëntenraad in 2018 heeft deelgenomen:

- Sollicitatieprocedure
 - De cliëntenraad heeft actief deelgenomen aan de sollicitatieprocedure voor nieuwe leden voor de Raad van Toezicht voor beide centra. Voor elk centrum is op voordracht van de cliëntenraad een lid aangenomen dat de cliëntbelangen in zijn/haar portefeuille heeft.
 - De cliëntenraad is betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure van de nieuwe directeur/bestuurder van de Roerdomp. Een delegatie van de cliëntenraad heeft met de beoogde kandidate gesproken en de raad van toezicht van de Roerdomp geadviseerd over de aanstelling.
- Werkgroep service en kwaliteit EMC
 - De cliëntenraad was vertegenwoordigd in de genoemde werkgroep en heeft vanuit haar positie meegedacht over tal van onderwerpen. Denk hierbij aan het informeren van de cliënten d.m.v. Lcd-schermen in de wachtkamers, website, Gezondheidskrant, klanttevredenheidsonderzoek en het organiseren van een workshop over het gebruik van het patiënt portaal.
- Nieuwbouw EMC
 - De cliëntenraad is in 2018 op de hoogte gehouden over de voortgang van de nieuwbouwplannen door de directeur van het EMC.
 - Leden van de raad participeerden in de klankbordgroep. Deze groep bestaat uit een afvaardiging van patiënten (door de cliëntenraad) en omwonenden. In 2018 zijn de leden van de klankbordgroep door de directeur van het EMC geïnformeerd over de voortgang van de nieuwbouw.
- Netwerken
 - De cliëntenraad is door het EMC uitgenodigd voor een werkbezoek. Samen met de leden van de raad van bestuur van het centrum heeft de raad een rondleiding gehad en met diverse medewerkers gesproken, waaronder een huisarts, een fysiotherapeut, een fysiotherapeut, een apotheker, een praktijkondersteuner en een praktijkondersteuner psychologische hulpverlening.
 - De cliëntenraad heeft deelgenomen aan een bijeenkomst van het NCZ m.b.t. het beoordelen van de begroting.
 - De cliëntenraad heeft deelgenomen aan een workshop van het LSR over het onderhouden van contact met de achterban en de wijzigingen in de Wet Medezeggenschap in de Zorg (WMCZ).

- De cliëntenraad heeft deelgenomen aan een symposium van het NCZ m.b.t. privacy in de zorg en de AVG.
- Evaluatie cliëntenraadsleden
 - Aan het einde van het jaar heeft de cliëntenraad haar eigen functioneren geëvalueerd en op een aantal punten betere afspraken gemaakt.
- Evaluatie beëindiging van het inloopspreekuur bij huisartsenpraktijk Jutphaas
 - De redenen van het stoppen van dit inloopspreekuur zijn achteraf besproken met een delegatie van de huisartsen. Dit heeft tevens geleid tot een werkbezoek aan het centrum en de afspraak dat de cliëntenraad in de toekomst op tijd geïnformeerd wordt als er sprake is van voorgenomen maatregelen die impact hebben voor de cliënten.
- Workshop patiëntportaal
 - De cliëntenraad heeft samen met de bibliotheek, het EMC en Pazio een workshop georganiseerd over de werking van het patiëntportaal. Via het patiëntportaal kunnen de cliënten een afspraak maken, herhaalrecepten bestellen en een e-consult aanvragen. Ondanks 35 aanmeldingen was de daadwerkelijke deelname aan de workshop een teleurstelling. De organisatie van de workshop is geëvalueerd.
- Presentatie Populatie-analyse en de Zorgconsument
 - De cliëntenraad heeft deelgenomen aan de presentatie Populatie-analyse . De populatieanalyse voor huisartsen en zorggroepen in de wijken van de beide centra waarin informatie te vinden is voor de soort zorg die nodig is. Dit onderwerp zal in 2019 terugkeren op de agenda.
- Evaluatie Qualiview
 - Qualiview is een programma dat wordt gebruikt door het EMC om de klanttevredenheid te meten. De cliëntenraad heeft onderzoek gedaan naar de vragen die gesteld worden aan de cliënten en hierover advies uitgebracht.

Jaarverslag opgemaakt op 25-02-2019 door Suzanne van den Bercken en Thea Everwennink