

# **JAARVERSLAG 2019**

## **Cliëntenraad**



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>
<b>VOORWOORD .....</b>	<b>3</b>
<b>SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD .....</b>	<b>4</b>
<b>VERGADERINGEN CLIËNTENRAAD .....</b>	<b>4</b>
<b>DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING.....</b>	<b>4</b>
<b>PATIËNTENRAADPLEGING .....</b>	<b>5</b>
<b>PARTICIPATIE IN DE ORGANISATIE .....</b>	<b>5</b>
<b>CLIËNTENRAAD IN BEELD.....</b>	<b>5</b>
<b>UITGEBRACHTE ADVIEZEN .....</b>	<b>5</b>

## **VOORWOORD**

De Cliëntenraad informeert u met het jaarverslag van 2019 graag over zijn werkzaamheden van het afgelopen jaar en de ontwikkelingen binnen de raad.

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten (en/of hun familie/ vertegenwoordigers/mantelzorgers) en zorgt er voor dat patiënten gehoord worden en mee kunnen praten over (voorgenomen) besluiten die voor patiënten van belang zijn. In dit jaar hebben een aantal mutaties plaatsgevonden in de samenstelling van de Cliëntenraad.

De inzet en betrokkenheid van de Cliëntenraad bevordert de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van het revalidatiecentrum. De Cliëntenraad geeft, gevraagd en ongevraagd, advies aan de Raad van Bestuur van Klimmendaal en wil daarmee het door Klimmendaal te voeren en gevoerde beleid beïnvloeden. De Cliëntenraad wil daarbij maximaal responsief zijn: dat wil zeggen dat hij duidelijk wil waarmaken dat hij zich heeft geïnformeerd over wat er leeft bij de achterban en daarmee in de adviezen kan laten zien dat hij die opvatting van de patiënten ook vertolkt.

De Cliëntenraad bedankt de Raad van Bestuur en de medewerkers van Klimmendaal voor de prettige samenwerking in het afgelopen jaar.

## **SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD**

Cliëntenraadsleden worden benoemd voor een zittingsperiode van drie jaar, waarna een lid eenmalig voor dezelfde duur kan worden herbenoemd. Het maximale aantal leden is negen.

De Cliëntenraad bestond op 1 januari 2019 uit zes leden. In de loop van het jaar zijn twee leden benoemd en is één aspirantlid aangenomen. Hiermee bestaat de Cliëntenraad aan het einde van het jaar uit acht leden en één aspirantlid.

Op 31 december 2019 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Gerrit Gudden	lid sinds 01-01-2017, voorzitter
Andrienne van Schoonhoven	lid sinds 21-01-2016, lid Dagelijks Bestuur
Ilja Schuiling	lid sinds 23-12-2015, lid Dagelijks Bestuur
Alderik Cornelisse	lid sinds 01-07-2017
Clemens Witteveen	lid sinds 01-06-2018
Remco Dings	lid sinds 17-12-2018
Henk van Bokhorst	lid sinds 01-04-2019
Marian Hornstra	lid sinds 01-10-2019

Gedurende het afgelopen jaar zijn geen leden afgetreden.

De Cliëntenraad werd ondersteund door ambtelijk secretaris Tineke Dekker.

De Cliëntenraad heeft zijn werkzaamheden ondergebracht in een aantal commissies:

- Commissie Kwaliteit
- Commissie Financiën, Organisatie en strategie (FOS)
- Commissie PR en Achterbancontacten

De werkwijze van de Cliëntenraad en de vertegenwoordiging binnen- en buiten Klimmendaal zijn door de Raad van Bestuur vastgelegd in het Instellingsbesluit en door de Cliëntenraad, in overleg met de Raad van Bestuur, in het Huishoudelijk Reglement.

## **VERGADERINGEN CLIËNTENRAAD**

In 2019 kwam de Cliëntenraad bijeen in tien reguliere vergaderingen. Regelmatig werden gasten uitgenodigd.

Aansluitend aan iedere vergadering vond een overlegvergadering met de Raad van Bestuur plaats. De Raad van Toezicht was bij een van deze overlegvergaderingen aanwezig om te praten over patiëntenparticipatie, de wachtlijstproblematiek en de balans tussen interne en extern oriëntatie. Met de Raad van Bestuur is frequent gesproken over:

- de lange wachtlijsten voor verschillende patiëntencategorieën. Het viel de Cliëntenraad op dat vanuit Klimmendaal weinig gecommuniceerd wordt met patiënten over de wachttijd. De Cliëntenraad vindt dat de zorglogistiek snel verbeterd moet worden. Klimmendaal is inmiddels met ondersteuning van een extern bureau gestart met een verbetertraject rondom zorglogistiek.

Het dagelijks bestuur van de Cliëntenraad vergaderde acht keer met aansluitend informatief overleg met de Raad van Bestuur. Daarnaast hadden de verschillende commissies van de Cliëntenraad regelmatig overleg.

## **DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING**

- De leden woonden diverse bijeenkomsten en symposia bij, waaronder landelijke bijeenkomsten van het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap).
- De ontwikkelingen binnen de revalidatiesector worden aan de hand van nieuwsbrieven van het LSR en Klimmendaal gevolgd.

## **PATIËNTENRAADPLEGING**

Voor de Cliëntenraad is het verkrijgen informatie vanuit de patiënten van groot belang. De Cliëntenraad verkrijgt deze informatie op verschillende manieren.

### **Afdelingsbezoeken**

In 2019 bezochten de Cliëntenraadsleden wachtkamers en afdelingen om in gesprek te gaan met patiënten, ouders en verwanten. Deze gesprekken gaven een beeld van wat er leeft bij patiënten. De Cliëntenraad maakte bij de afdelingsbezoeken gebruik van een vragenlijst. De uitkomsten van de afdelingsbezoeken werden teruggekoppeld aan de Raad van Bestuur.

### **Overige informatiebronnen**

Naast de informatie uit de afdelingsbezoeken verkrijgt de Cliëntenraad informatie vanuit:

- De eigen ervaring als patiënt, ouder of verwant;
- Deelname aan de interne veiligheidsrondes;
- Uitkomsten van reguliere patiënttevredenheidsmetingen door de organisatie;
- Uitkomsten van enquêtes en de jaarlijkse thematische enquête;
- Toehoorder bij patiëntenoverleg op locaties Heijenoordseweg en Arnhemseweg;
- Bijwonen congres over nazorg.

### **Thematische enquête**

De Cliëntenraad heeft voor 2019 het onderwerp "Wachttijden" aangedragen als onderwerp voor de thematische enquête. De enquête is binnen Klimmendaal uitgevoerd. De resultaten worden begin 2020 gepresenteerd aan de Cliëntenraad.

## **PARTICIPATIE IN DE ORGANISATIE**

Leden van de Cliëntenraad hebben in 2019 deelgenomen aan diverse bijeenkomsten van Klimmendaal. Doelstelling van de participatie is het verkrijgen van informatie, het naar voren brengen van het patiëntenperspectief en als voorbereiding op komende besluitvorming.

Er is onder meer deelgenomen aan:

- Deelname aan veiligheidsrondes
- Afspraak met de controller (Financiële Administratie)
- Afspraken met afdeling Kwaliteit & Veiligheid
- Afspraken met afdeling PR, Communicatie & Marketing

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat het patiëntenperspectief meegenomen wordt in alle besluiten van de Raad van Bestuur.

### **Werving nieuwe leden**

De Cliëntenraad was in 2019 actief op zoek naar nieuwe leden. Hierbij is gebruik gemaakt van huis-aan-huis kranten, de website van Klimmendaal en social media. De werving heeft geresulteerd in de aanmelding van verschillende sollicitanten.

## **CLIËNTENRAAD IN BEELD**

Informatie, onder andere aankondigingen van de Cliëntenraadsvergadering, wordt gedeeld via de website van Klimmendaal en op social media als Facebook en Twitter.

## **UITGEBRACHTE ADVIEZEN**

In 2019 bracht de Cliëntenraad acht adviezen uit aan de Raad van Bestuur:

### **1. Advies management- en organisatiestructuur, deel 2**

De Cliëntenraad meent dat de voorstellen voldoende basis bieden om de gestelde uitdagingen waar te kunnen maken en is daarom positief in zijn advies.

Aanvullingen:

- Profielschetsen bij de invulling meer specifiek maken.
- Prioriteit geven aan de verbetering van de zorglogistiek.
- Deadline aangeven in het plaatsen van de planning in het behandelteam.

## **2. Advies aanpassing Privacyreglement**

In eerste instantie brengt de Cliëntenraad een negatief advies uit. Na aanpassingen wordt dit een positief advies.

## **3. Advies overname SBT**

De Cliëntenraad is positief over de overdracht van SBT Klimmendaal aan Centrum voor Tandzorg. Hierdoor blijft deze specialistische dienstverlening van de bijzondere tandheelkunde behouden voor de regio.

## **4. Advies investeringsbegroting 2019**

De Cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht met betrekking tot de investeringsbegroting 2019.

## **5. Advies bussinesscase kinderrevalidatie te Zutphen**

De Cliëntenraad gaat akkoord met het voorstel en hoopt dat deze stap bijdraagt aan de uiteindelijke realisatie van een Integraal Kind Centrum (IKC) in Zutphen.

## **6. Advies verhuizing van de poliklinische revalidatie Doetinchem naar Terborg**

De Cliëntenraad gaat akkoord met het voorstel en gaat ervan uit dat deze verhuizing naar de nieuwe locatie bijdraagt aan een kwalitatieve verbeterde behandeling.

Aanbevelingen:

- Het is belang van zowel onze patiënten als van onze medewerkers de voorziene nieuwbouw zo snel mogelijk te realiseren;
- Voorafgaand aan en/of tijdens fase 2 en 3 een communicatieplan op te stellen over de wijze waarop patiënten worden geïnformeerd over allerlei aan de verhuizing verbonden praktische zaken en de mogelijke financiële gevolgen;
- Evalueer de ervaringen van de verhuizing met de betreffende doelgroep na 6 maanden.

## **7. Concept begroting 2020 Klimmendaal**

De Cliëntenraad adviseerde positief over de voorliggende begroting over het jaar 2020.

## **8. Intentieverklaring, samenwerking IKC Deventer**

De Cliëntenraad is van mening dat met de intentieverklaring om, in samenwerking met genoemde partijen, poliklinische revalidatie-behandelingen (als onderdeel van het Integraal KindCentrum) te onderzoeken, past in de visie en strategie van Klimmendaal. Ook de locatie nabij het IKC Borgele lijkt ideaal.

De Cliëntenraad is positief met betrekking tot opgestelde intentieverklaring, samenwerking IKC Deventer en is benieuwd naar de nadere uitwerking middels een op te stellen bussinesscase.