

Jaarverslag 2009

Clëntenraad

Centrale Huisartsenposten

Zuidoost Brabant

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Voorwoord	3
Samenstelling Cliëntenraad	3
Basis Cliëntenraad	3
Zittingsduur leden Cliëntenraad	3
Lidmaatschap LSR.	3
Bijeenkomsten Cliëntenraad	3
Overleg met Raad van Toezicht.	4
Bijeenkomsten Cliëntenraad met Directie	4
Adviezen aan Directie	4
Overleg met verschillende medewerkers CHP	5
Overleg met andere Cliëntenraden	5
Werkbezoeken	5
Onderwerpen welke aan de orde zijn geweest	5
Publiciteit	6
Verzendlijst	6

Jaarverslag 2009 Cliëntenraad Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant.

Voor U ligt het jaarverslag 2009 van de Cliëntenraad van de Centrale Huisartsenpost Zuidoost Brabant (CHP). De Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant betreft drie huisartsenposten, te weten in Eindhoven, Helmond en Geldrop.

Samenstelling Cliëntenraad

Mevrouw H.A.C. van de Mortel-Boogaarts (Aukje)	Voorzitter
Mevrouw M.C. Brugman (Greetje)	Secretaris
Mevrouw A.P.M.G. van den Hurk (Tonny)	Lid
Mevrouw V.H.G.M. van Loon- de Jong (Véronique)	Lid
De heer Th.F.W. Meuwissen (Theo)	Lid
De heer drs. L.F.E. Michels (Leo)	Lid
Mevrouw dr. ir. I.M.J.J. van de Ven- Lucassen (Irma)	Lid
Mevrouw R.M.C. de Rooij (Renée)	Ambtelijk secretaris

Basis Cliëntenraad

De leden van de Cliëntenraad zijn benoemd door het bestuur van de CHP en werken op basis van een instellingsbesluit en een samenwerkingsovereenkomst, welke in samenspraak met de directie van de CHP zijn vastgesteld en ondertekend.

De Cliëntenraad heeft in 2009 een werkplan en begroting voor 2010-2011 gemaakt. De directie heeft met het werkplan en de begroting ingestemd.

Zittingsduur leden Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft een rooster van aftreden opgesteld wel zodanig dat voorzitter en secretaris niet tegelijkertijd aftreden.

Lidmaatschap LSR

De Cliëntenraad is lid van de LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap).

Ook in dit afgelopen jaar is er veelvuldig contact geweest met de LSR. Deze contacten gingen met name over de nieuwe Wet cliëntenrecht zorg (Wcz).

Met enkele leden van de Cliëntenraad heeft een interview plaatsgevonden met een vertegenwoordiger van de LSR over de Spoedposten. Dit artikel is geplaatst in het MEDÉzeggenschap magazine winter 2009 van de LSR.

Bijeenkomsten Cliëntenraad

Voor de secretariële werkzaamheden heeft de Cliëntenraad ambtelijke ondersteuning van mevrouw De Rooij, zij verzorgt de agenda's, de verslagen en de correspondentie.

Op de volgende data heeft de Cliëntenraad bijeenkomsten gehouden:

6 februari, 6 maart, 23 april, 26 juni, 3 september, 30 oktober en 4 december.

Overleg met de Raad van Toezicht

Op 9 december heeft er een informeel overleg plaatsgevonden tussen de Cliëntenraad en de leden van de Raad van Toezicht, in aanwezigheid van het bestuur van de CHP. Tijdens dit, in een zeer plezierige sfeer verlopen gesprek, werden de volgende onderwerpen besproken:

- De wens van de Cliëntenraad om te komen tot een externe geschillencommissie.
- Overleg met de medisch manager over het kwaliteitsjaarverslag.
- Het oprichten van een cliëntenpanel of kwaliteitsonderzoek onder patiënten/gebruikers van de CHP
- Het waarneemdossier.
- PR en de bekendheid van de spoedposten.
- Mogelijkheid om folders te ontwikkelen voor allochtonen.
- Externe contacten van de Cliëntenraad en PR van de Cliëntenraad middels plaatselijke bladen, gemeentegidsen en lokale omroepen.

Bijeenkomsten Cliëntenraad met Directie

Op de volgende data heeft de Cliëntenraad overlegbijeenkomsten met de directie gehouden: 13 maart, 26 juni, 3 september en 4 december.

De agenda's en de verslaglegging voor deze bijeenkomsten worden verzorgd door het secretariaat van de directie van de CHP.

Vaste onderwerpen, welke op elke vergadering aan de orde zijn geweest:

- Spoedposten (functioneren, verhuizing, inrichting en organisatie van Spoedpost Catharina ziekenhuis, waarneemdossier en het callcenter).
- Organisatie (jaarverslagen, begroting en jaarplan CHP, geschillencommissie, rampenplan, folders Cliëntenraad en vertrouwenspersoon).
- Advies aanvragen (zie adviezen aan Directie).

Verder zijn onderwerpen van gesprek geweest: kwaliteitssysteem, klachtenafhandeling, landelijk EPD, patiëntveiligheid en de externe contacten van de Cliëntenraad.

Adviezen aan Directie

Advies Jaarverslag MIP commissie 2007 (d.d. 14 januari 2009)

De Cliëntenraad heeft na beantwoording van enkele vragen een positief advies uitgebracht.

Advies Profiel leden van de Raad van Toezicht (d.d. 8 juli 2009)

De Cliëntenraad heeft hierover een positief advies uitgebracht met de bemerking dat leden van de Raad van Toezicht gevoel dienen te hebben met het "cliëntenperspectief".

Advies Concept jaarplan 2010 (d.d. 19 november en 10 december 2009)

De Cliëntenraad heeft hierover een positief advies uitgebracht met de bemerking dat de raad tussentijds op de hoogte wil worden gehouden van de voortgang van het jaarplan.

Advies Patiëntenbrief (per mail d.d. 4 en 6 december 2009)

De Cliëntenraad heeft, nadat enkele wijzigingsvoorstellen van de raad zijn overgenomen, een positief advies uitgebracht.

Advies Regeling Bekwaamheidsverklaringen (d.d. 10 december 2009).

De Cliëntenraad is erg ingenomen met deze uitstekende regeling en brengt een positief advies uit.

Overleg met verschillende medewerkers CHP

Overleg met de klachtenfunctionarissen de dames P. Crooijmans en T. Hoogveld met betrekking tot klachtenfolder en Cliëntenraadfolder.

De Cliëntenraad heeft de spoedposten bezocht van Eindhoven, Geldrop en Helmond en is daar zeer vriendelijk en deskundig ontvangen en rondgeleid door beide managers; mevrouw A. Meeuws en de heer P. Diepenveen.

Overleg met andere Cliëntenraden

Er zijn e-mail contacten geweest met de Cliëntenraad HOV ('s-Hertogenbosch).

Overleg met Zorgbelang

Op 9 juni hebben mevrouw Van de Mortel en de heer Welling een overleg gevoerd met de directie van Zorgbelang (de heer Vermolen) met betrekking tot het deelnemen van de Cliëntenraad aan de Themagroep spoedposten van Zorgbelang.

Op 1 september heeft er overleg plaatsgevonden tussen de dames Van de Mortel en Van Loon met Zorgbelang met betrekking tot het deelname van de Cliëntenraad aan de Themagroep spoedposten van Zorgbelang en het gezamenlijk bezoeken van de Spoedposten CHP.

Er is overleg geweest omtrent het eventueel gebruikmaken van het digi-panel van Zorgbelang.

Werkbezoeken

Op 2 april hebben mevrouw Brugman en de heer Michels een conferentie van Zorgbelang "Uw klacht onze zorg" bijgewoond.

Op 24 september heeft de Cliëntenraad een werkbezoek gebracht aan de spoedpost Elkerliek ziekenhuis in Helmond.

Op 9 oktober hebben de dames Brugman en Van den Hurk een regionale bijeenkomst curatieve sector van de LSR bijgewoond in 's-Hertogenbosch.

Op 15 oktober hebben de dames Brugman en Van Loon een bijeenkomst met als onderwerp triage bijgewoond (georganiseerd door zorgverzekeraar CZ).

Op 21 oktober is de Cliëntenraad aanwezig geweest bij de officiële start van het nieuwe callcenter in het Catharinaziekenhuis in Eindhoven.

Op 6 november heeft mevrouw Van Loon een regionale bijeenkomst curatieve sector van de LSR bijgewoond in Haarlem.

Op 17 november heeft de Cliëntenraad een werkbezoek gebracht aan de spoedpost St. Anna ziekenhuis in Geldrop.

Onderwerpen welke aan de orde zijn geweest

Kwaliteitsjaarverslag 2008

Begroting CHP 2010

Jaarplan CHP 2010

Profiel leden van de Raad van Toezicht

Rapport patiëntveiligheid

Wijze van melden van klachten bij de spoedposten

Jaarverslag MIP 2007

Vergoeding leden van de Cliëntenraad

Nieuwe Wet Zeven rechten voor de cliënt in de zorg: 'investeren in de zorgrelatie'.

De zeven patiëntenrechten, waaronder het recht op informatie over medische fouten en het recht op medezeggenschap en goed bestuur, zullen in een wet worden geregeld.

Palliatieve zorg in terminale fase

Huishoudelijk reglement Cliëntenraad
Jaarverslag klachtenregeling huisartsenzorg Zuid Nederland
Patiënt tevredenheid onderzoek HOV
Waarneemdossier
Elektronisch patiënten dossier (EPD)
Apotheekvoorziening spoedpost Geldrop
Rampenplan CHP
Griep pandemie
Patiëntenbrief
Begroting Cliëntenraad 2010
Gebruik maken van een digi-panel.

Publiciteit

De folder van de Cliëntenraad is geactualiseerd, bijgedrukt en op verschillende locaties uitgezet.

De website is nog onder constructie bij de CHP ZOB.

Er heeft een interview plaatsgevonden op 11 juni met betrekking tot de werkwijze van de Cliëntenraad bij de lokale Omroep Best met de dames Brugman en Van den Hurk.

19 maart 2010

Greetje Brugman, secretaris

Verzendlijst:

Raad van Bestuur CHP
Raad van Toezicht CHP
OR CHP
Kwaliteitsmanager CHP
HOV
LSR
SHKZ
Zorgbelang