



Spijkenisse
Medisch Centrum

Jouw ziekenhuis dichtbij

Cliëntenraad



Jaarverslag 2024

Cliëntenraad Spijkenisse Medisch Centrum

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) is een adviesorgaan van de Raad van Bestuur (RvB) zoals omschreven in de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). Een bestuur van een zorgorganisatie dient niet alleen naar het organisatiebelang te kijken, maar moet ook voeling hebben met de maatschappelijke rol die de organisatie vervult. De rol van de CR is om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de RvB van het Spijkenisse Medisch Centrum (SMC). Hierbij beoordeelt de CR de situatie vanuit het perspectief van de patiënt.

Wat wilde de CR in 2024 bereiken?

- Vormgeven van medezeggenschap van cliënten ten aanzien van onderwerpen die genoemd zijn in de Wmcz door het uitbrengen van advies en/of instemming;
- Vanuit het oogpunt van patiënten en bezoekers actief bijdragen aan het speerpunt van het SMC om toegankelijke en goede zorg te leveren voor inwoners van de regio;
- Meer aandacht geven aan het bestaan en de werkzaamheden van de CR door de zichtbaarheid, herkenbaarheid en vindbaarheid daarvan te vergroten.

Wat heeft de CR bereikt?

- De CR heeft advies of instemming gegeven met betrekking tot de volgende onderwerpen: digitaal communiceren met onze patiënten, SMC-jaarrekening 2023, jaarrekening 2022 en 2023 Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) Zuid-Hollandse Eilanden, profielschets voor de werving van nieuw lid van de Raad van Commissarissen (RvC) en SMC-begroting 2025;
- Drie keer heeft de CR in samenwerking met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid van het SMC de leden van het patiëntenpanel gepolst. Deze onderzoeken hadden betrekking op digitale communicatie, informatievoorziening rond cashless parkeren en ervaring met Samen Beslissen. Op basis de resultaten zijn ongevraagde adviezen aan de RvB uitgebracht;
- Met het plaatsen van het halfjaarverslag 1e helft 2024 is vormgegeven aan een periodieke verslaggeving over de activiteiten van de CR.

Hoewel directe communicatie met de achterban in de vorm van een informatiebijeenkomst voor cliënten wel was gepland, is deze activiteit tot nader order uitgesteld. De CR denkt nog na over een geschikt onderwerp en een passende methodiek hiervoor.

Deelname aan de SMC Open Dag was niet mogelijk, omdat deze in 2024 niet plaatsvond.

Voorts heeft de CR de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Aan de hand van de maandelijkse managementrapportages monitoren of het SMC op koers ligt. Speciale aandacht ging hierbij uit voor de mogelijke gevolgen voor de wachtlijsten als gevolg van een hoog ziekteverzuim bij chirurgie. Tevens heeft de CR zijn zorgen geuit over het achterblijven van de productie door een tekort aan medisch specialisten en over het daardoor niet behalen van de geraamde financiële resultaten;
- Op 16 april, 30 september en 4 december heeft de financiële commissie overleg gehad met de SMC-concerncontroller. Op basis hiervan en diens advies heeft de CR positief geadviseerd over de SMC-jaarrekening 2023 en de jaarrekening 2023 MSB Zuid-Hollandse Eilanden, alsmede de SMC-begroting 2025;
- Nagaan of het patiëntenbelang in de SMC-kaderbrief 2025 goed is meegenomen en verwoord;
- Er is met de SMC-marketingcampagne meegedacht om te komen tot een meer aanspreekbare slogan voor patiënten, die gericht is op de regionale functie van het SMC;
- Het volgen van de certificering op het gebied van informatieveiligheid, met onder andere aandacht voor het bewaken van de informatieveiligheid van patiëntendossiers;
- Het volgen van de samenwerking in de medische zorg van SMC met het Ikazia Ziekenhuis, het Maasstad Ziekenhuis en het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis. Hier zijn goede samenwerkingsresultaten voor neurologie en dermatologie behaald;
- Het volgen van de plannen voor nieuwbouw in afwachting van een adviesaanvraag in 2025;

- Bijdragen aan een betere informatievoorziening voor het informeren van patiënten en bezoekers betreffende het cashless betalen bij parkeren;
- In de overlegvergadering van 1 juli is met de voorzitter en bestuurssecretaris van de RvB de geslaagde invoering van digitaal communiceren met patiënten per 1 mei besproken, waarvoor de CR op 19 maart instemming heeft verleend;
- Het volgen van de reactie van de RvB op de aanbevelingen van de onderzoeken onder het patiëntenpanel;
- Het volgen en bespreken van het jaarverslag klachtenafhandeling. Op 1 juli heeft de CR met de klachtenfunctionarissen het jaarverslag 2023 en 1e helft 2024 besproken. Via de terugkoppeling van de vertegenwoordiger in de stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid ontvangt de CR de kwartaalrapportages over de patiënttevredenheidsonderzoeken. Naar aanleiding hiervan heeft de CR de RvB gevraagd welke maatregelen zijn getroffen met betrekking tot de lange wachttijden bij de poliklinieken en tussen de intake en de behandeling.

Hoe bereikte de CR zijn doel?

Door te zorgen voor continuïteit in de CR door de opengevallen 2 vacatures, waaronder die van voorzitter op te vullen en de CR uit te breiden met een 7e lid.

Welke middelen paste de CR toe?

- 3 keer overleg met de RvB (18 maart, 1 juli en 28 oktober);
- 4 keer intern overleg (15 januari, 6 mei, 2 september en 16 december);
- 1 keer overleg met de voorzitter van de RvC (2 september);
- Deelname aan de volgende overleggen in het SMC: koersmiddag bestuur en staf op 4 april, stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid, commissie Sfeer en Inrichting, toets-sessies voor imagocampagne, verbouwingsplan voor de hoofdingang, bijeenkomsten over slecht nieuws gesprekken en Safety 2 en werkgroep patiënten met laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden;
- Op de SMC-website onder Over SMC, Medezeggenschap staat bij Cliëntenraad informatie over de taak, de huidige samenstelling, het 1e halfjaarverslag 2024, het jaarplan 2024, het jaarverslag 2023, het jaarplan 2023 en het jaarverslag 2022, de folder van de CR en informatie over het patiëntenpanel;
- Overleg in de regio en contact met andere cliëntenraden vond plaats in het kader van het Oncologienetwerk voor Cliëntenraden op 11 november;
- Het overleg met een delegatie van het MSB Zuid-Hollandse Eilanden heeft om agenda technische redenen nog niet plaats kunnen vinden. Via de bestuurssecretaris SMC vindt nog overleg plaats over de uitbreiding van de medezeggenschapsregeling voor de werkzaamheden van het MSB Maasstad Ziekenhuis en de Coöperatie Medische Oogspecialisten Rotterdam in het SMC;
- De voorzitter en secretaris van de CR hebben op 9 januari en 16 april overleg gehad met de Zorg Adviesraad en op 14 november met de Ondernemingsraad;
- In de vergadering van 16 december heeft de CR de taken opnieuw verdeeld op basis van deskundigheid en betrokkenheid bij de diverse aandachtsgebieden;
- Als werkbezoek heeft een delegatie van de CR op 5 maart een rondleiding gehad op de afdeling Oncologie. Hiervan is een terugkoppeling gegeven in de CR als geheel;
- Training CR-leden op 25 juni in Oostvoorne onder begeleiding van Wim Eggens van Zeggenschap.nu met als onderwerpen: waarover bestaat binnen de CR tevredenheid, het moment waarop de CR betrokken wordt in het besluitvormingsproces en over de keuze van de speerpunten: de kwetsbare patiënt, het patiëntenpanel en vervolgens digitalisering, technologie en huisvesting;
- Deelname van 2 leden van de CR aan het Webinar: *De cliëntenraad als deel van het geheel* van het Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg op 4 september. Hiervan is op 28 oktober een terugkoppeling gedaan in de CR.

Themabijeenkomsten en Cliëntenraden in de regio

Er zijn geen regionale themabijeenkomsten voor cliëntenraden georganiseerd.

Samenstelling CR

Lenie Nieuwpoort, lid tot en met 25 juni

Hanns van Kruijl, voorzitter tot en met 25 juni

Anika van der Wel, vicevoorzitter

Wim Vink, secretaris

Hans van Hest, lid

Fenna Anzion, lid

Claire Sanders, lid

Margaretha Cuijpers, lid vanaf 18 maart, voorzitter vanaf 1 juli

Martin Kramer, lid vanaf 2 september

De CR werd hierbij ondersteund door de ambtelijk secretaris Corine den Eerzamen.