

Jaarverslag 2024 Cliëntenraad Huisartsenposten DE LIMES BV

De cliëntenraad stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de cliënten van Huisartsenposten DE LIMES BV, op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018.

Dit doet de raad door de verantwoordelijk bestuurder gevraagd en ongevraagd te adviseren over het beleid en de uitvoering van de spoedeisende huisartsenzorg gedurende de avonden, de nachten en in het weekeinde. De cliëntenraad stelt het perspectief van de gebruiker, de patiënt, centraal.

Activiteiten van de cliëntenraad in 2024

De concentratie van de nachtzorg in Leiderdorp

De vergrijzing, de krappe arbeidsmarkt en budgettaire grenzen roepen vragen op over de toekomstige huisartsenzorg en daarmee ook over de manier waarop in de toekomst huisartsenzorg in de avond, de nacht en in het weekeinde verleend moet worden. Wij bespreken regelmatig met de bestuurder hoe Huisartsenposten DE LIMES BV met deze vragen om moet gaan. We zijn afgelopen jaar door de bestuurder regelmatig geïnformeerd over de voortgang van het proces rond de nachtzorg. Op verzoek van de bestuurder heeft de raad een korte notitie opgesteld met aandachtspunten die we als cliëntenraad meegeven aan de werkgroep die zich buigt over het HOW en WHY van de concentratie van de nachtzorg. Gert Hylkema (voorzitter cliëntenraad) zal in 2025 gaan deelnemen aan de werkgroep.

Zorgcoördinatie

Met behulp van zorgcoördinatie willen alle betrokken zorgaanbieders in een regio patiënten zo snel mogelijk de juiste zorg door de juiste zorgverlener op de juiste tijd en plaats bieden. Voor patiënten is het duidelijk waar zij buiten kantooruren terecht kunnen met hun niet-levensbedreigende acute zorgvragen. Zorgverleners hebben altijd toegang tot actuele informatie over de patiënt en over beschikbare zorgcapaciteit. De Huisartsenpost, het Regionaal Ambulance Vervoer en Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg ontwikkelen hiervoor een stappenplan, ook wel transformatieplan genoemd. Dit gebeurt onder de vlag van het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ). In een van onze overlegvergaderingen zijn we uitgebreid geïnformeerd over de voortgang.

Nieuwbouw Leiderdorp

De manager van de locatie Leiderdorp heeft de cliëntenraad geïnformeerd over de nieuwbouw Leiderdorp. Aan de achterkant van het ziekenhuis wordt een groot gebouw gebouwd, hierin komt het kantoor van DE LIMES. Tussenin komt een acuut centrum. De HAP en SEH krijgen één ingang. De cliëntenraad krijgt in een later stadium de mogelijkheid om advies te geven over de uitwerking.

Klachtenrapportages

De cliëntenraad heeft het klachtenjaarverslag ontvangen. In het klachtenreglement staat e.e.a. anders beschreven. Het klachtenreglement wordt momenteel tegen het licht gehouden. Dit nieuwe reglement wordt, zodra gereed, voor instemming aangeboden aan de cliëntenraad.

Als cliëntenraad willen we graag goed inzicht in de klachten die er zijn, de afhandeling en de acties die daar uit voortvloeien. Via de managementrapportages krijgen we hier inzicht in.

Strategie van Huisartsenposten DE LIMES BV

In het kader van de strategie van Huisartsenposten DE LIMES BV is een show onder leiding van Sabine Uitslag en de Waardenladers gemaakt en uitgevoerd. De inhoud hiervan is gebaseerd op inspiratiesessies met belanghebbenden uit de organisatie, zoals huisartsen en medewerkers. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft hieraan deelgenomen.

De cliëntenraad is door de bestuurssecretaris geïnformeerd over de ondertekening van de Green dealovereenkomst door Huisartsenposten DE LIMES BV. Hiermee laat de organisatie zien zich de komende jaren in te zetten voor zorg met minimale CO₂-uitstoot, met minimale impact op de leefomgeving en met aandacht voor efficiënt en zuinig gebruik van grondstoffen. De cliëntenraad ondersteunt deze inzet.

De communicatiemedewerker heeft de cliëntenraad geïnformeerd (op basis van de corporate strategie) over de communicatiestrategie van Huisartsenposten DE LIMES BV. Belangrijk punt voor de cliëntenraad is de communicatie naar de cliënten/patiënten over wat Huisartsenposten DE LIMES BV doet. Daarbij wordt benadrukt dat het van groot belang is rekening te houden met verschillen in taalvaardigheid en digitale vaardigheid.

Kwaliteit en Veiligheid

De kwaliteitsfunctionaris en de casemanager van de calamiteitencommissie hebben op verzoek van de cliëntenraad, de cliëntenraad geïnformeerd over wat onder calamiteiten en incidenten wordt verstaan. Ook is uitgebreid verteld hoe de werkwijze is, wie wat doet bij incidenten en calamiteiten.

De cliëntenraad onderschrijft het belang om op deze manier de leerpunten en maatregelen te formuleren om eenzelfde situatie in de toekomst te voorkomen.

Op 17 januari heeft de cliëntenraad een bijeenkomst bijgewoond over de geschiedenis van het veiligheidsdenken tot en met de huidige situatie en het 'Safety II' gedachtengoed. Naast de informatie is er een discussie gehouden over kansen en risico's om deze werkwijze bij DE LIMES te implementeren.

De cliëntenraad heeft zich naar aanleiding van een praktijksituatie door de bestuurder laten informeren over de uitwisseling van informatie over patiënten/patiëntendossiers tussen huisartsen en HAP, HAP en SEH's resp. HAP en RAV.

Zichtbaarheid en bekendheid cliëntenraad.

Als cliëntenraad willen we de achterban meer informeren over wie we zijn en wat we doen. We hebben dit gedaan via een tekst in de nieuwsbrief, in het LIMES Magazine en actuele informatie op de website. We hebben contact gehad met Arjan van Zwol van de raad van commissarissen in het kader van een jaarlijkse ontmoeting.

Budget cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft een begroting opgesteld voor 2025. De bestuurder heeft op basis hiervan het budget vastgesteld.

Regelingen

Het huishoudelijk reglement is wederom (jaarlijks) geëvalueerd en op enkele punten tekstueel aangepast. Evenals de medezeggenschapsregeling.

Scholing van de cliëntenraad

We willen leren van ervaringen van anderen. Ook willen we in contact treden met cliëntenraden in de regio die zich bezig houden met spoedeisende (eerstelijns)zorg. De voorzitter heeft hiertoe verschillende contacten.

Reguliere zaken

Algemeen

De cliëntenraad heeft de bestuurder advies gegeven over het jaarplan Huisartsenposten DE LIMES BV, de begroting Huisartsenposten DE LIMES BV, de verschillende managementrapportages Huisartsenposten DE LIMES BV, het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsrapportages en het jaarverslag. De vragen die de cliëntenraad gesteld heeft waren vooral informatief en aanvullend van aard.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad kent reglementair minimaal 3 en maximaal 5 leden. Zij worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen eenmalig herbenoemd worden. De functies worden in onderling overleg tussen de leden verdeeld.

De leden ontvingen een vrijwilligersvergoeding van € 200 per kwartaal en een vergoeding van reiskosten voor reizen die zij als lid van de cliëntenraad maken.

Met ingang van 1 juli 2024 heeft Monique Hamersma de cliëntenraad verlaten. Op een passende manier hebben we haar bedankt voor haar positieve inzet en bijdrage in de cliëntenraad.

Monique is opgevolgd door Cor Kiers die per 1 juli benoemd is als nieuw lid van de cliëntenraad.

De samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2024:

<u>Naam</u>	<u>Woonplaats</u>	<u>Functie</u>	<u>Benoemd tot</u>	<u>Herbenoembaar</u>
Nick van Yperen	Nieuwkoop	vicevoorzitter	1 okt. 2025	ja
Gert Hylkema	Sassenheim	voorzitter	1 okt. 2025	ja
Cor Kiers	Leiden	lid	1 juli 2028	ja
Jeannette de Heij	Alphen a/d Rijn	secretaris	15 aug. 2026	ja
Elly de Regt	Voorhout	lid	1 feb. 2027	ja

Evaluatie cliëntenraad

De cliëntenraad heeft zichzelf geëvalueerd. De conclusie samengevat is dat de samenstelling van de cliëntenraad representatief is. De taken zijn goed verdeeld. Complimenten voor de voorzitter gezien het zicht op het totale werkveld en het leiden van de vergaderingen. Er is een goede onderlinge relatie en goede samenwerking. De samenwerking met bestuurder is wederzijds bijzonder prettig en constructief. De cliëntenraad voelt zich in het contact met de bestuurder serieus genomen en goed gehoord. Kritische vragen, het moeten uitleggen van zaken helpen de bestuurder om het werk beter te doen en zaken scherper te krijgen. Overlegvergaderingen zijn constructief en er is voldoende ruimte tot uitwisseling. Het op tijd meenemen van de cliëntenraad in belangrijke zaken is een aandachtspunt.

Website HAP DE LIMES

Op de website van HAP De LIMES zijn het huishoudelijk reglement, het jaarverslag en het werkplan van de cliëntenraad te vinden.