
Jaarverslag 2021/2022 Cliëntenraad Annadal Kliniek

Sinds 2021 is binnen Annadal Kliniek een cliëntenraad actief. Deze raad is na openbare werving en selectie in februari 2021 aangetreden. De aspirant leden hebben een medezeggenschapsregeling voorgesteld. Deze is door het bestuur overgenomen. Daarna is de raad conform die regeling in april 2021 benoemd. De raad bestaat sindsdien uit drie leden. De kliniek voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018).

Gedurende de verslagperiode 2021/2022 is de raad aanvankelijk bezig geweest met de organisatie van de medezeggenschap en plaatsbepaling binnen de kliniek. Met het bestuur is verkend is hoe de Cliëntenraad en het bestuur inhoud geven aan de medezeggenschap. Door in een open sfeer goed met elkaar te overleggen, is de een richting gevonden. Ook in 2022 zijn we nog bezig geweest om inbedding van cliëntmedezeggenschap verder vorm te geven.

De raad heeft bij de start voor speerpunten benoemd waarop zij zich in de eerste jaren richt. Naast belangenbehartiging conform de Wmcz in het algemeen zijn dit specifiek:

- Informatievoorziening aan cliënten;
- Toegangstijd en toegankelijkheid;
- Kwaliteit en tevredenheid van cliënten.

Belangenbehartiging

In de Wmcz staat beschreven wat de rechten zijn van een cliëntenraad binnen de zorginstelling. Zo heeft de raad recht op informatie en afhankelijk van het onderwerp een advies- of instemmingsrecht om daarmee invloed uit te oefenen en de belangen van cliënten te behartigen. Belangenbehartiging, daar draait het uiteindelijk om en is het centrale item van waaruit de Cliëntenraad haar werk doet en bestaansrecht heeft.

Die behartiging kan natuurlijk alleen plaatsvinden als de raad voldoende informatie krijgt van de kliniek, maar ook van de cliënt. De Cliëntenraad heeft inzicht gekregen in de (strategische) beleidsplannen die besproken zijn met het bestuur. Daarnaast heeft de Cliëntenraad inzicht gekregen in de financiële ontwikkelingen van de kliniek en de ambities die er zijn om de kliniek gezond te maken en te houden. Ook deze zijn besproken.

In de verslagperiode zijn door het bestuur meerdere bestuursbesluiten formeel aan de Cliëntenraad voorgelegd. De Cliëntenraad heeft instemming gegeven bij de besluiten over de Medezeggenschapsregeling, de Klachtenregeling cliënten en het Rookbeleid. Bij de jaarstukken, begrotingen en procedure voor benoeming van een medisch hoofd is de Cliëntenraad in de gelegenheid geweest advies uit te brengen.

Informatievoorziening cliënten

Het is belangrijk dat cliënten goed geïnformeerd worden over hun behandeling, wat ze daarvan kunnen verwachten, hoe de behandeling verloopt en als sprake is van opname hoe de nazorg plaatsvindt. De Cliëntenraad heeft dit besproken waarbij naast de folders en informatiebijeenkomsten besproken is hoe de kliniek zicht heeft op de behoefte van cliënten. Aanvullend op tevredenheidmeting gaat de kliniek het informatieproces nogmaals bekijken. Het beschrijven van een zogenoemde cliëntreis ligt aan de basis daarvan.

Toegankelijkheid zorg

Annadal Kliniek staat bekend als een kliniek waar de cliënt gehoord en snel geholpen wordt. Wachttijden zijn kort. Dit is een van de sterke punten van de kliniek. De Cliëntenraad waakt ervoor dat dit ook zo blijft. Plannen die gemaakt worden om bijvoorbeeld de kliniek financieel ook een sterkere basis te geven worden mede afgezet tegen

dit punt. Toegankelijkheid betekent ook bereikbaarheid en openheid, van de organisatie en specifiek van medewerkers naar de cliënten toe. Ook daarin neemt de Cliëntenraad een rol.

De kliniek heeft een sterke band met het MUMC+. Een aantal specialisten werkzaam in de kliniek is ook werkzaam in het MUMC+. Gedurende de verslagperiode zijn steeds meer cliënten van het MUMC+ voor behandeling verwezen naar de kliniek. Dat is een goede ontwikkeling en helpt de kliniek in haar bestaansrecht en inkomen. De Cliëntenraad is er ook alert op dat een van de sterke punten van de Annadal Kliniek, zijnde korte wachttijden van zowel polikliniekbezoek als behandeling, gecontinueerd worden voor cliënten die door de huisarts verwezen worden. De Cliëntenraad blijft het belang hiervan onder haar aandacht houden.

Kwaliteit en tevredenheid

Deze twee onderwerpen zijn voor de kliniek en de Cliëntenraad van groot belang. Om dit te toetsen worden door de kliniek en onafhankelijk een kwaliteitsaudit en cliënttevredenheidonderzoek verricht. De resultaten van deze onderzoeken zijn onderwerp van gesprek tussen de Cliëntenraad en het bestuur. Naar aanleiding van de uitslag worden door de kliniek een verbeterplannen gemaakt die met de Cliëntenraad besproken worden en die de raad volgt op uitvoering daarvan. Kwaliteit en cliënttevredenheid zijn daarom vaste agendapunten in elke vergadering.

In verbinding

Voor de Cliëntenraad is het contact met de cliënt van groot belang, tenslotte is de raad er om het belang van de cliënt te behartigen. Gedurende het eerste jaar is daar enkele malen met elkaar over gesproken, ook in 2022 zijn we bezig geweest om het contact te leggen. Dit heeft geresulteerd in het presenteren van de Cliëntenraad op de website van de Annadal Kliniek en aanwezig te zijn tijdens de cliëntinformatieavonden zoals die door de Annadal Kliniek worden georganiseerd. De Cliëntenraad is met een eigen e-mailadres rechtstreeks bereikbaar voor cliënten. Desalniettemin denkt de raad nog verder na over hoe we het contact met de client kunnen versterken.

De Cliëntenraad voert verschillende vormen van overleg. De raad voert intern overleg waarbij de raad zich voorbereidt op de Overlegvergadering met het bestuur van de Annadal Kliniek. Daarnaast vindt er eenmaal per jaar een overleg plaats met de - voorzitter van - Raad van Commissarissen van de Annadal Kliniek.

Versterken en een goed gesprek voeren

Eind 2022 heeft de Cliëntenraad haar werkwijze geëvalueerd. De Cliëntenraad vindt dat het traject gericht op organisatie en plaatsbepaling van de medezeggenschap binnen de kliniek op een positieve manier verlopen is en ronds dit traject af. De ervaring in de eerste twee jaren leert ook dat een raad bestaande uit drie leden in termen van continuïteit kwetsbaar kan zijn. Uitbreiding naar vier leden waarbij uitdrukkelijk aandacht is voor diversiteit binnen de raad versterkt de continuïteit én verrijkt de kwaliteit van de gesprekken die de raad voert. Na overleg met het bestuur is besloten de Cliëntenraad uit te breiden. Dit heeft ertoe geleid dat de raad vanaf 2023 uit vier leden bestaat die samen verder bouwen aan de belangenbehartiging van cliënten van Annadal Kliniek.

Cliëntenraad Annadal Kliniek,
Maastricht, 7 mei 2023