



Clëntenraad Stichting Huisartsenpost Amstelland

Jaarverslag 2024

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	2
CLIËNTENRAAD	2
Samenstelling Cliëntenraad	2
Doel van de Cliëntenraad	2
Wat doet de Cliëntenraad niet?	2
Geheimhoudingsverklaring	2
Bereikbaarheid	2
Logo	2
ACTIVITEITEN	3
Vergaderingen van de Cliëntenraad	3
Adviesaanvragen	4
Instemmingsaanvraag	4
Voordracht lid Raad van Toezicht	5
Contact met andere cliëntenraden	5
Project Spoedplein Amstelland	5
Cliënttevredenheidsonderzoek van de Cliëntenraad	5
Vervolg Cliënttevredenheidsonderzoeken	6
Bijdragen aan nieuwsbrieven Stichting Huisartsenpost Amstelland	6
CLIËNTENRAAD REALISATIE 2023, 2024 EN BEGROTING 2025	7
Gebruikte afkortingen	9

INTRODUCTIE

Op 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) in werking getreden. Het uitgangspunt van de Wmcz 2018 is dat onder andere een eerstelijnszorginstelling een Cliëntenraad moet instellen bij meer dan 25 zorgverleners. De Stichting Huisartsenpost Amstelland (SHA) heeft hieraan gehoor gegeven en heeft in oktober 2021 een Cliëntenraad benoemd. Onder cliënten verstaan wij alle natuurlijke personen die zorg- en dienstverlening krijgen of kunnen krijgen van de SHA.

CLIËNTENRAAD

Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit drie onafhankelijke personen. Niemand van hen werkt bij de SHA.

De leden van de Cliëntenraad zijn:

Arnold Dermout Cramer, voorzitter

Frank Jelles, secretaris

Nel van Mourik, lid

Doel van de Cliëntenraad

Doel van de Cliëntenraad van de SHA is het vertegenwoordigen en behartigen van de gemeenschappelijk belangen - in de breedste zin van het woord - van de cliënten en de potentiële cliënten die gerekend worden tot het verzorgingsgebied van de SHA. De Cliëntenraad brengt de wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren. Daartoe maakt de Cliëntenraad gebruik van bijvoorbeeld korte cliëntenenquêtes. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met het management van de SHA.

Wat doet de Cliëntenraad niet?

De Cliëntenraad is er voor het gemeenschappelijk belang van alle cliënten. Het gaat dus niet om de situatie van één cliënt. Heeft een cliënt een persoonlijk probleem, dan kan de betreffende persoon contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Geheimhoudingsverklaring

In januari 2022 hebben de leden van de Cliëntenraad een ‘Geheimhoudingsverklaring Cliëntenraad in dienst van de SHA-tijdens het verrichten van werkzaamheden voor Huisartsenpost Amstelland’, getekend.

Bereikbaarheid

De Cliëntenraad heeft een eigen e-mailadres gekregen:

Cliëntenraad@huisartsenpost-amstelland.nl

Logo



De Cliëntenraad heeft toestemming van het management om het logo van de SHA te gebruiken in voorkomende gevallen.

ACTIVITEITEN

Vergaderingen van de Cliëntenraad

De vergaderingen van de Cliëntenraad vinden plaats op de huisartsenpost.

- | | |
|-------------------|--|
| 22 januari 2024 | Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager. Er is besproken wat voor rol het lid van de Raad van Toezicht (RvT) heeft die voorgedragen is door de Cliëntenraad. Het betreffende lid zit niet namens de Cliëntenraad in de RvT, maar neemt in zijn toezichthoudende taak uitdrukkelijk het cliëntenperspectief mee. |
| 14 februari 2024 | Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager over het verslag van de SHA m.b.t. het vierde kwartaal van 2023. |
| 26 maart 2024 | Intern overleg van de Cliëntenraad over het Project Spoedplein Amstelland. Daarnaast werden de eerste gesprekjes geëvalueerd van leden van de Cliëntenraad met cliënten in de wachtkamer van de huisartsenpost in het kader van het eigen cliënttevredenheidsonderzoek. |
| 16 april 2024 | Vergadering met de directeur/bestuurder, de postmanager en een consultant van SeederDeBoer. De consultant heeft een overzicht gegeven over de redenen voor en beoogde oplossingen van het Project Spoedplein Amstelland. Hij deed dit aan de hand van een plattegrond met alle kamers, gangen, balies, etc. die behoren bij de huisartsenpost en de spoedeisende hulp.

Met de directeur/bestuurder en de postmanager is het jaarverslag 2023 en kwaliteitsjaarverslag 2023 van de huisartsenpost besproken. |
| 21 mei 2024 | Intern overleg van de Cliëntenraad over het verslag van de huisartsenpost m.b.t. het eerste kwartaal van 2024, de Infographic, de financiële realisatie tot dan toe en de toelichting op de realisatie. De Cliëntenraad heeft de adviesaanvraag behandeld van de directeur/bestuurder aangaande de jaarrekening 2023 van de huisartsenpost. |
| 4 juni 2024 | Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager over het verslag van de huisartsenpost m.b.t. het eerste kwartaal van 2024, de Infographic, de financiële realisatie tot dan toe en de toelichting op de realisatie. |
| 28 augustus 2024 | Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager over het verslag van de huisartsenpost m.b.t. het tweede kwartaal van 2024, de Infographic, de financiële realisatie tot dan toe en de toelichting op de realisatie. |
| 10 september 2024 | Intern overleg van de Cliëntenraad over het verslag van ons Cliënttevredenheidsonderzoek en de begroting 2025 van de Cliëntenraad. |

- 16 oktober 2024 Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager over het jaarplan 2025 van de huisartsenpost en de begroting 2025 van de huisartsenpost.
- 13 november 2024 Twee leden van de Cliëntenraad hebben kennisgemaakt met de voorzitter, de vicevoorzitter van de RvT en een van de huisartsen die zitting heeft in de RvT.
- 20 november 2024 Vergadering met de directeur/bestuurder en de postmanager over het verslag van de huisartsenpost m.b.t. het derde kwartaal van 2024, de Infographic, de financiële realisatie tot dan toe en de toelichting op de realisatie.
- 11 december 2024 Informeel overleg met de directeur/bestuurder en de postmanager in een restaurant.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad regelmatig onderling contact via e-mail.

Adviesaanvragen

Adviesaanvraag 24 mei 2024. Onderwerp: jaarrekening 2023.

De Cliëntenraad heeft de jaarrekening 2023 van de SHA geëvalueerd voor zover hij daar toe in staat is. De accountant heeft reeds een positief advies gegeven.

Advies Cliëntenraad: de Cliëntenraad heeft geadviseerd de jaarrekening 2023 goed te keuren. Dit is inclusief de overschrijding van € 5.450 gesteld door de Wet normering topinkomens.

Adviesaanvraag 16 oktober 2024. Onderwerpen: begroting 2025 en het jaarplan 2025.

Advies Cliëntenraad: de Cliëntenraad heeft geadviseerd de begroting en het (visueel duidelijke) jaarplan 2025 goed te keuren.

Instemmingsaanvraag

Instemmingsaanvraag 5 juni 2024. Onderwerp: Sendi-Fotoconsult.

Conform artikel 14 van de Medezeggenschapsregeling februari 2022 heeft de SHA de Cliëntenraad een instemmingsaanvraag doen toekomen m.b.t. het Sendi-Fotoconsult. De afgelopen 3 maanden heeft de SHA een pilot gedraaid waarin het op weekenddagen mogelijk was voor de triagisten om gebruik te maken van Sendi-Fotoconsult ter ondersteuning van de triage. Op basis van evaluatie van de pilot, wil de SHA de pilot Sendi-Fotoconsult omzetten naar een vaste werkwijze volgens protocol. De Cliëntenraad heeft kennis genomen van de instemmingsaanvraag met de twee bijlagen (bijlage 1: Sendi-Fotoconsult; bijlage 2: Protocol gebruik Sendi-Fotoconsult). Daarnaast heeft de Cliëntenraad het filmpje op <https://sendicares.nl/huisartsenspoedpost/> gezien waarin het gebruik van het Sendi-Fotoconsult wordt uitgelegd.

Instemming Cliëntenraad: Op basis van de bovenstaande informatie stemt de Cliëntenraad in met het gebruik van het Sendi-Fotoconsult als vaste werkwijze volgens protocol.

Voordracht lid Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft destijds een voormalig huisarts voorgedragen als lid van de RvT. Hij is benoemd tot lid van de RvT. Helaas heeft het betreffende lid zich in 2024 teruggetrokken vanwege gezondheidsproblemen. In verband met mogelijke nadere samenwerking met Amstelland Zorg, wat ook consequenties kan hebben voor de samenstelling van de RvT, heeft de Cliëntenraad er voor gekozen de ontstane vacature voorlopig niet in te vullen. Mocht er medio mei 2025 nog niets veranderd zijn in de organisatie, dan willen we alsnog een nieuw iemand gaan voordragen als lid van de Raad van Toezicht namens de Cliëntenraad. Eén van de huisartsen die nog zitting hebben in de RvT neemt de taak over van de teruggetreden voormalige huisarts.

Contact met andere cliëntenraden

Op 26 april 2024 heeft de Cliëntenraad kennis gemaakt met de drie leden van de Cliëntenraad van Amstelland Zorg. Ook zij denken regelmatig na over hun functie als Cliëntenraad. Raadplegen van de achterban wordt ook lastig gevonden. Er is veel interesse voor het Project Spoedplein Amstelland.

Project Spoedplein Amstelland

Een lid van de Cliëntenraad is op 6 maart 2024 aanwezig geweest bij de kick-off van het Project Spoedplein Amstelland. Indruk:

- Het project is in fase 1 vooral gericht op het samenwerken van de huisartsenpost en de spoedeisende hulp (SEH). Het doel is om het personeel zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten waarbij er ook wordt gekeken hoe personeel elkaar kan ondersteunen bij de huisartsenpost en de SEH. Naast de huisartsenpost en de SEH gaat ook nauwer samengewerkt worden met de thuiszorg en de geestelijke gezondheidszorg.
- De kick-off was met name bedoeld voor de triagisten en artsen van huisartsenpost en SEH. Van hen werd ook input verwacht (iedereen kon input leveren).
- Het project bevindt zich nog in de ‘plan-fase’.
- Telefoonnummer 112 is voor levensbedreigende spoed.
- Het project is vooral bedoeld om het positioneren van de huisartsenpost en het goed voorbereid zijn op de zorgverwachting van de toekomst.

Cliënttevredenheidsonderzoek van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad van de SHA moet volgens de Wmcz weten wat er leeft bij de achterban. De Cliëntenraad is daartoe met mensen in de wachtkamer in gesprek gegaan. Twee leden van de Cliëntenraad hebben in de periode maart-juli op zes verschillende momenten gesprekjes gevoerd. Er is met 30 personen gesproken. Gevraagd werd wat er misschien niet goed ging, wat beter kon en of er nog andere opmerkingen waren. Als bedankje kregen de mensen die meededen een EHBO-setje. De meeste mensen die de Cliëntenraad sprak, waren heel positief over de huisartsenpost en blij met hoe alles daar werkt.

Een duidelijk pluspunt waren de afspraken om op een bepaalde tijd naar de post te komen. Dat werd als positief ervaren. Waar wat de Cliëntenraad betreft aandacht aan besteed moet worden is de zelftriage. Van de 30 personen deed bijna niemand dat. Wanneer een patiënt, buiten kantooruren, de eigen huisarts belt, wordt deze voor spoed direct verwezen naar het telefoonnummer van de huisartsenpost. Er wordt kennelijk niet of onvoldoende gewezen om

eerst een digitale zelftriage te doen. Verder zijn er wat kleine punten om misschien naar te kijken, zoals de aankleding van de wachtkamer (met meer speelgoed voor kinderen) en het gebruik van de parkeerautomaten.

Het voorstel van de Cliëntenraad is om op deze voet verder te gaan. De huisartsenpost werkt voortreffelijk. Alle aandacht moet erop gericht zijn dit te handhaven.

Vervolg Cliënttevredenheidsonderzoeken

Op 3 december 2024 heeft de kwaliteitsmedewerker van de SHA overleg gehad met de Cliëntenraad over het meten van cliënttevredenheid. Daartoe maakt de SHA reeds gebruik van de 'Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: telefonisch consult' (een versie met 9 ervaringsvragen voor patiënten die uitsluitend een telefonisch consult met de triagist of huisarts hebben gehad) en de 'Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: consult en visite' (een versie met 15 ervaringsvragen voor patiënten die een consult of een visite hebben gekregen). PREM staat voor Patient Reported Experience Measures. De PREM-vragenlijsten zijn verplicht voor de huisartsenpost en vormen een onderdeel van de audit door de NPA (NHG-Praktijkaccreditering).

Als vervolg op het cliënttevredenheidsonderzoek van de Cliëntenraad, zal in 2025 gebruik gemaakt gaan worden van een laptop die op een standaard (zuil) is geplaatst vlak voor de wachtkamer. Op de laptop staat één vraag die door mensen die in de wachtkamer plaatsnemen, beantwoord kan worden. Iedere week kan dan bijvoorbeeld een andere vraag gesteld worden. De Cliëntenraad zal begin januari 2025 voorstellen doen voor de te stellen vragen.

Zowel de PREM-vragenlijsten als het onderzoekje voor de mensen in de wachtkamer, gaan uitbesteed worden aan een professioneel onderzoeksbureau.

Bijdragen aan nieuwsbrieven SHA

Nieuwsbrief januari 2024

Onderwerpen:

- Aankondiging cliënttevredenheidsonderzoek
- Overleg met de directeur/bestuurder en de postmanager
- Deelname aan een Webinar op 11 december 2023 georganiseerd door de NCZ over 'contact met de achterban.

Nieuwsbrief juli 2024

Onderwerp:

Doel en opzet van het Clienttevredenheidsonderzoek door de Cliëntenraad

Nieuwsbrief oktober 2024

Onderwerp:

Verslag van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

CLIËNTENRAAD REALISATIE 2023, 2024 EN BEGROTING 2025

(alle bedragen inclusief BTW)

	Begroting 2025	Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023	Begroting 2023
Vrijwilligers					
Vergoeding	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
Deskundigheidsbevord ering					
Cursus LOC of NCZ	600	0	600	0	110
Promotiemateriaal Cliëntenraad	0	0	100	210	329
Clienttevredenheidson derzoek Cliëntenraad	0	0	150	161	556
Catering, vergaderruimten, secretariaat	huisartsen post	huisartsen post	huisartsen post	huisartsen post	huisartsen post
Onvoorzien	200	0	200	0	275
Totaal	5.300	4.500	5.550	4.871	5.770

TOELICHTING

Vrijwilligers

Vergoeding

Vergoeding van € 125 per maand per lid (3 leden):

€ 125 * 12 * 3 = € 4.500 per jaar

Deskundigheidsbevordering

LOC of NCZ

LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) organiseert het hele jaar door bijeenkomsten voor cliëntenraden. Zowel regionaal als landelijk.

NCZ (Netwerk Cliëntenraad Zorg) is een landelijk kennis en leernetwerk voor lokale en centrale cliëntenraden en Cliëntenraad-ondersteuners in de zorg.

Promotiemateriaal Cliëntenraad (onkosten in 2023)

Folder

Vormgeving	€ 150
Drukkosten	€ 47,58
Houder voor folder	€ 12,10
Totaal	€ 209,68

Clienttevredenheidsonderzoek (onkosten in 2023)

Het betreft een kort vraaggesprek met cliënten in de wachtkamer. Er wordt uitgegaan van 50 cliënten.

Badges	€ 12,18
Presentje voor deelnemende cliënten (EHBO-tasje)	€ 148,83
Totaal	€ 161,01

Er is in 2024 met 30 cliënten gesproken.

Gebruikte afkortingen

LOC: Landelijke Organisatie Cliëntenraden

NCZ: Netwerk Cliëntenraad Zorg

NHG: Nederlands Huisartsen Genootschap.

NPA: NHG Praktijk Accreditering B.V.

PREM: Patient Reported Experience Measures.

RvT: Raad van Toezicht

SEH: spoedeisende hulp

SHA: Stichting Huisartsenpost Amstelland

VWS: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Wmcz: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018