

Jaarverslag 2020 Cliëntenraad HKN Huisartsen

2020 was een bijzonder jaar. Deze zin zal veelvuldig voorkomen in jaarverslagen over 2020. Het Coronavirus maakte dat alles ingrijpend veranderde. Dit had grote invloed op het werk van vele organisaties en instellingen en zeker ook voor HKN Huisartsen. Ook voor de cliëntenraad had dit gevolgen: geplande bijeenkomsten vonden geen doorgang en veel overleg vond plaats via Zoom of Teams; bijvoorbeeld over de gevolgen voor patiënten enz.

Op deze wijze werden meerdere belangrijke onderwerpen behandeld en werden diverse adviezen uitgebracht. Dit jaarverslag is bedoeld om u ter zake te informeren.

In 2016 is de cliëntenraad van HKN Huisartsen opgericht. Hiermee wordt voldaan aan de uitgangspunten van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De cliëntenraad heeft tot taak om binnen het kader van de doelstellingen van HKN Huisartsen, de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle (toekomstige) cliënten uit de regio waarbinnen HKN Huisartsen actief is. De cliëntenraad adviseert de directie van HKN Huisartsen (gevraagd en ongevraagd) over onderwerpen die de kwaliteit van zorg aangaan.

De cliëntenraad heeft in 2020 zes keer vergaderd. Daarnaast heeft de cliëntenraad vier keer overlegd met de directie van HKN Huisartsen en één keer met de raad van commissarissen. Het contact met HONK was dit jaar slechts informeel; in 2021 zal een gezamenlijk project worden opgepakt. Vanwege het Coronavirus vonden de meeste overleggen online plaats. De samenwerking met directie en raad van commissarissen is door de cliëntenraad als positief en constructief ervaren en ten opzichte van voorgaande jaren weer verder verbeterd. De cliëntenraad heeft in 2020 voldaan aan de taken en verplichtingen vanuit de WMCZ. Daarnaast heeft de cliëntenraad in het overleg met de directie bijgedragen aan kwaliteit van zorg en belangenbehartiging van cliënten van HKN Huisartsen.

De cliëntenraad baseert haar werkzaamheden op het Werkplan CR-HKN 2020. Naast de wettelijke taken die volgen uit de WMCZ heeft de cliëntenraad ook in 2020 deelgenomen in - en geadviseerd over – een groot aantal activiteiten van HKN Huisartsen. De cliëntenraad is betrokken in projecten en initiatieven die beogen bij te dragen aan kwaliteit en toegankelijkheid van zorg in de regio.

De volgende projecten / activiteiten kwamen aan de orde:

- Verbetering website HKN
- Ontwikkelingen Coronavirus / COVID19
- Het gebruik van CareRate als belangrijk instrument voor de cliëntenraad. Hiermee kunnen cliënten worden bevestigd over hun beleving en waardering t.a.v. de huisartsenpost (HAP).
- HKN Huisartsen is voornemens het contract met CareRate te beëindigen en zelf een dergelijk systeem te ontwikkelen. De cliëntenraad heeft de wens uitgesproken hierbij nauw betrokken te willen worden aangezien dit één van de weinige instrumenten betreft waarmee zij feedback van cliënten kunnen vernemen.
- Mini-enquête: de cliëntenraad houdt elk jaar een beperkte enquête om ervaringen van cliënten met de HAP te vernemen. Hieraan wordt door zo'n 25 tot 30 cliënten meegewerkt. Het overgrote deel van de geënquêteerden is positief v.w.b. hun ervaringen met de HAP. Enkele hebben opmerkingen over bejegening en wachttijd. Ook zijn er enkele individuele klachten door de cliëntenraad ontvangen. Deze zijn doorgeleid naar de klachtenfunctionaris van HKN Huisartsen omdat een cliëntenraad niet over individuele klachten gaat. Wel is door de cliëntenraad gevolgd hoe de afhandeling van de klachten heeft plaatsgevonden.

- Het project 'Noordkop Gezond voor Elkaar'; dit project wordt samen met andere organisaties uitgevoerd en zal meerdere jaren vergen. Arian Minderhoud nam deel aan betreffende projectbijeenkomsten en Henk Hijink zal als 'critical friend' de plannen volgen.
- Het project 'Ambitie Spoedplein'; dit project beoogt een integratie van de HAP met de spoedeisende hulp (SEH) van de Noordwest Ziekenhuisgroep (NWZ) locatie Den Helder. De cliëntenraad is positief over dit project en heeft ter zake dan ook een positief advies uitgebracht. Aan het projectvoorstel was voor de eerste keer ook een Patiënt Effect Rapportage (PER) toegevoegd welke positief werd ontvangen door de cliëntenraad.
- Zorg voor anderstaligen: de cliëntenraad ondersteunt initiatieven om tot een adequate huisartsenzorg te komen voor met name buitenlandse werknemers uit Oost-Europa.
- HKN Huisartsen praktijk Anna Paulowna; de cliëntenraad is positief over de wijze waarop deze praktijk functioneert en ook wordt gebruikt om patiëntgerichte activiteiten uit te voeren.
- Huisartsenzorg in de toekomst in de Kop van Noord Holland; voor de cliëntenraad is dit een belangrijk onderwerp. De cliëntenraad onderkent de zorg rond toereikende beschikbaarheid van de huisartsenzorg in de regio en heeft in 2020 volop meegedacht over mogelijke oplossingen in dit kader. Na overleg met directie en projectleider heeft de cliëntenraad een advies opgesteld hetgeen werd verzonden aan de raad van commissarissen en het bestuur van HKN Huisartsen. De cliëntenraad pleit er voor de taken van de huisartsen te laten ontlasten door HKN-huisartsen zodat de huisartsen zich kunnen concentreren op het medisch handelen. De cliëntenraad ziet liever niet dat commerciële partijen praktijken overnemen. Dit onderwerp zal in 2021 verder aan de orde komen gezien het besluit om de Kop van Noord-Holland als proefgebied aan te wijzen.
- Het toenemende gebruik van het elektronisch patiënten dossier (EPD) ziet de cliëntenraad als een goede ontwikkeling.
- Nieuwe regeling medezeggenschap; per 1 juli 2020 is de nieuwe wet medezeggenschap van kracht geworden. De rechten van de cliëntenraad zijn hierin versterkt. Door de secretaris is de nieuwe wetgeving vertaald in een voorstel voor een nieuwe regeling. Deze wordt begin 2021 vastgesteld.
- Overige activiteiten; webinar WMCZ, HKN-digidokters, jaarrekening en begroting HKN, chronische zorg.

Samenstelling cliëntenraad 2020

- Henk Hijink - voorzitter
- Arian Minderhoud - secretaris
- Henk Sens - portefeuille(s): communicatie en relatie achterban
- Simon Droog – portefeuille(s): communicatie en relatie achterban
- Ans Post – portefeuille(s): scholing & training en spoedplein

In verband met toekomstig verblijf in Griekenland werd eind 2020 afscheid genomen van Simon Droog. Hij was op meerdere gebieden zeer actief voor de cliëntenraad.

Ook werd eind 2020 afscheid genomen van Arian Minderhoud; hij werd door de cliëntenraad voorgedragen voor de raad van commissarissen per 1 januari 2021. In zijn vacature kon worden voorzien door de benoeming van Mar Smit uit Huisduinen.