

Jaarverslag cliëntenraad



2022

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad. Het is voor ons niet eenvoudig de achterban te vertegenwoordigen, aangezien de contacten meestal kort en incidenteel zijn. In principe vormen alle inwoners van het werkgebied van HKN de achterban. Als cliëntenraad proberen we hier zo goed mogelijk in te voorzien. Onder andere door zoveel mogelijk gegevens van het patiënttevredenheidsonderzoek te bespreken, te overleggen met de klachtenfunctionaris, signalen op te vangen, een eigen mini-enquête te houden en te overleggen met medewerkers en stafleden van HKN.

Hoewel HKN in de ogen van de cliëntenraad goed functioneert, zijn er ook zorgen. De grootste zorg is de continuïteit van de huisartsenzorg in de toekomst. Binnen enkele jaren gaan meerdere huisartsen met pensioen en er zijn grote zorgen over de opvolging. Nu bestaan er al tekorten. De huisartsenproblematiek in Anna Paulowna en Breezand was dermate groot dat HKN genoodzaakt was een eigen praktijk te openen. Wij hebben dit ten volle gesteund.

In Den Helder en Schagen vraagt de huisartsenzorg ook aandacht. Mensen die in Schagen komen wonen, hebben de grootste moeite een huisarts te vinden en worden van het kastje naar de muur gestuurd, soms in schrijnende situaties. Goede coördinatie is noodzakelijk!

Digitalisering is in de huisartsenzorg ook volop aan de orde en kan zeker een bijdrage leveren aan het



verminderen van de problematiek. Er is wel aandacht nodig voor de groepen patiënten die niet of minder digitaal onderlegd zijn, zoals laaggeletterden, sommige ouderen en buitenlandse patiënten. Dit zijn enkele voorbeelden die duidelijk maken dat het heel belangrijk blijft om actief te werken aan de verdere ontwikkeling van HKN, in het belang van alle inwoners van de Kop van Noord-Holland!

Henk Hijink, voorzitter cliëntenraad

SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD

Voorzitter	Henk Hijink
Leden	André Bijlsma
	Fijko van der Laan (per 1-2-2022)
	Ans Post
	Irene Geiger (per 1-5-2022)
	Deborah Meeuwissen (per 1-7-2022)

In 2022 zijn de leden Mar Smit en Henk Sens afgetreden. De leden worden benoemd voor vier jaar, met eenmaal de mogelijkheid tot herbenoeming voor vier jaar.

BEVOEGDHEDEN

De cliëntenraad is bevoegd om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over aangelegenheden betreffende HKN Huisartsen. De directeur informeert de cliëntenraad tijdens periodieke overleggen. Indien nodig wordt er tussentijds informatie uitgewisseld. De bevoegdheden zijn beschreven in artikel 17 van de medezeggenschapsregeling van HKN.

DOELSTELLING

De cliëntenraad heeft tot taak om - binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder - de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle (toekomstige) cliënten uit de regio waarbinnen HKN Huisartsen actief is. De cliëntenraad richt zich niet op de belangen van de individuele cliënt.

WERKPLAN: DOELEN EN ACTIVITEITEN 2022

De cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan op met de onderwerpen en acties voor het komende jaar.

In 2021 is het werkplan voor 2022 verfijnd, waarbij de onderwerpen en de activiteiten zijn onderverdeeld in jaarlijks en periodiek terugkerende acties en te behandelen onderwerpen waarover de cliëntenraad wordt geïnformeerd, dan wel dat er in kader van Wet medezeggenschap cliëntenraad sprake is van (verzwaard) adviesrecht. Door deze aanpak heeft de cliëntenraad in 2022 de te behandelen

onderwerpen tijdig kunnen agenderen en monitoren.

Per kwartaal worden de planning en uitvoering van de acties en activiteiten besproken. De acties en activiteiten waarvoor de cliëntenraad zelf het tijdsplan kon bepalen, zijn redelijk conform planning opgepakt en gerealiseerd.

Voor 2023 is het streven om het jaarplan van HKN qua planning op te nemen in de planning van het werkplan van de cliëntenraad.

BIJEENKOMSTEN CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad kwam acht keer bijeen, waarbij dit de voornaamste bespreekpunten waren:

- Introductie nieuwe leden
- Beleidsplan bestuur
- Werkplan cliëntenraad
- Corona
- Jaarplan HKN en begroting
- Patiënttevredenheid
- Spoedplein
- Apps voor patiënten
- Bereikbaarheid huisartsenpost
- Ondersteuning cliëntenraad
- Vacature directeur HKN
- Beleidsdag HKN
- Huisartsenzorg in de regio
- Mini-enquête
- Zichtbaarheid cliëntenraad

VAN DIGITAAL NAAR HYBRIDE

Waar de vergaderingen in de voorgaande twee coronajaren en aan het begin van 2022 digitaal plaatsvonden, kon er in de loop van 2022 weer op locatie worden vergaderd. De cliëntenraad maakt ook regelmatig gebruik van de mogelijkheid tot hybride vergaderen.

OVERLEGGEN MET DE DIRECTEUR

In 2022 zijn vier overleggen geweest met de directeur. Naast de doorlopende onderwerpen kwam het onderstaande aan de orde:

- Corona
- Beleidsdag organisatie
- Spoedplein Den Helder
- Bezetting huisartsenpost en HKN Praktijk
- Zorg voor vluchtelingen
- Patiënttevredenheid
- Personele wisselingen
- Integraal zorgakkoord
- Continuïteit huisartsenzorg
- Te verwachten adviesaanvragen
- Werkplan HKN en cliëntenraad
- Digitalisering
- Noordkop Gezond voor Elkaar

UITGEBRACHTE ADVIEZEN

De cliëntenraad heeft advies uitgebracht met betrekking tot:

- Profielschets directeur
- Profielschets en benoeming klachtenfunctionaris
- Jaarrekening 2021
- Beleidsplan 2022-2024
- Begroting 2022

OVERIGE OVERLEGGEN

Naast de reguliere overleggen van de cliëntenraad en de overleggen met de directeur, hebben er gesprekken plaatsgevonden met de klachtenfunctionaris, de personeelsvertegenwoordiging en de cliëntenraad van Zorgkoepel West-Friesland.

MINI-ENQUÊTE CLIËNTENRAAD

Voor HKN Huisartsen en de cliëntenraad is het van belang inzicht te hebben in hoe patiënten de huisartsenzorg en huisartsenposten ervaren. Hiervoor maakt de cliëntenraad gebruik van een mini-enquête die wordt afgenomen bij een willekeurig aantal cliënten.

Met een beperkt aantal vragen die meerdere jaren achtereen worden gesteld, kan een trend in de ontwikkelingen en de oplossingen voor de eerdere knelpunten worden ontdekt. De onderwerpen omvatten: de bekendheid en waardering van de huisartsenposten, huisartsenzorg in de toekomst en de cliëntenraad.

In 2022 hebben 14 respondenten de mini-enquête ingevuld. De waardering op de vragen zijn overwegend voldoende tot goed. Een tip die in 2022 is gegeven voor huisartsenposten betreft de informatieverstrekking over de indicatie van de wachttijd.

Voor 2023 is het streven om de mini-enquête van de cliëntenraad met dezelfde inhoud uit te zetten, om de meting over een aantal jaar te laten plaatsvinden en enigszins te kunnen vergelijken.

PATIËNTTEVREDENHEID HKN

Na het beëindigen van CareRate, is ervoor gekozen om de patiënten een kaartje mee te geven, in de vorm van een visitekaartje. Daarop staat een inlogcode voor het online invullen van een enquête. Dit leek een goede vervanging voor CareRate. Echter, door corona is de animo van de bezoekers van de huisartsenposten tot een minimum gedaald. Er is voor gekozen om dit onderwerp voorlopig minder prioriteit te geven. Zodra het Spoedplein geopend is, wordt de enquête, in samenwerking met Noordwest Ziekhuisgroep, weer uitgerold.

SPOEDPLEIN

De cliëntenraad is op de hoogte gehouden over de ontwikkeling van het Spoedplein. De verwachting is dat de opening medio juni 2023 zal plaatsvinden.

TOT SLOT

De cliëntenraad adviseert de directie van HKN Huisartsen (gevraagd en ongevraagd) over onderwerpen die de kwaliteit van de zorg aangaan en ook zeker de belangen van de cliënten. De cliënten zijn de belangrijkste informatiebron voor de cliëntenraad.

Ervaart u knelpunten of heeft u ideeën die kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van de geleverde zorg? Stuur dan een e-mail naar clientsraad@hknhuisartsen.nl. Wij zijn er voor u en denken graag met u mee, om ook de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de patiëntenzorg te verbeteren.